



# LAUREA

Fazer Amican välipalatarjoilu kouluissa:  
terveyttä, yhteistyötä ja asiakaspalvelua –  
Kehittämisehdotuksia ja ravintolapäälliköiden  
näkemyksiä

● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Kauppi, Suvi

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

**Fazer Amican välipalatarjoilu kouluissa: terveyttä, yhteistyötä ja asiakaspalvelua  
– Kehittämisehdotuksia ja ravintolapäälliköiden näkemyksiä**

Suvi Kauppila  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2009

Suvi Kauppila

**Fazer Amican välipalatarjoilu kouluissa: terveyttä, yhteistyötä ja asiakaspalvelua; Kehittämisehdotuksia ja ravintolapäälliköiden näkemyksiä**

Vuosi 2009

Sivumäärä 69

Tämän opinnäytetyön pääongelma oli, miten Fazer Amican välipalatarjoilua voitaisiin kehittää niin, että keittiöhenkilökunta edistäisi paremmin oppilaiden terveyttä yhteistyössä muiden kouluruokailun sidosryhmien eli vanhempien, opettajien, rehtorin, kouluterveydenhoitajan kanssa. Tutkimuksen kolme teoreettista näkökulmaa olivat välipalatarjoilun terveyttä edistävät vaikutukset keittiöhenkilökunnan toteuttaman asiakaspalvelun sekä sidosryhmien välisen yhteistyön kautta.

Empiirinen aineisto kerättiin marraskuussa 2008 haastattelemalla teemahaastattelurungon avulla kolmea helsinkiläistä ja yhtä porilaista Fazer Amican ravintolapäällikköä. Kolme teemahaastattelua taltioitiin tietokoneella Audacity-ohjelman avulla ja yksi sanelimella, josta haastattelu siirrettiin tietokoneelle. Haastattelut kuunneltiin tietokoneelta ja kirjoitettiin tekstimuotoon.

Tulokseksi saatiin, että välipalatarjoilun merkitys liittyi jaksamisen, virkeyden ja ravitsemuksen parantamiseen tai nälän poistamiseen. Kullakin ravintolalla terveellisyys oli yhtenä välipalojen osto- ja valmistuskriteerinä. Ravintolapäälliköiden mielestä keittiöhenkilökunnalla on työssään jonkinlainen kasvatuksellinen ja ohjauksellinen tehtävä, jota on kuitenkin käytännössä hankala toteuttaa muun muassa ajan puutteen tai koulun periaatteiden takia. Oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välinen suhde koettiin hyväksi. Päivittäispalautejärjestelmän lisäksi asiakastytyytyväisyyttä ja palautetta selvitettiin vuosittain Fazer Amican ravintoloiden yhteisellä kyselyllä, jossa ei ollut kysymyksiä välipaloista. Yhteistyötä tehtiin myös asiakastoimikunnassa, yhteistyöpalaverissa tai asiakasraadissa. Keittiöhenkilökunta osallistui vanhempainiltoihin ainoastaan yhdessä koulussa.

Kouluihin voitaisiin perustaa ruokalatoimikunta, joka tavoittaisi yhtä aikaa keittiöhenkilökunnan, opettajat, vanhemmat, oppilaat, kouluterveydenhoitajan sekä muut mahdolliset asiakkaat. Ravintolapäälliköt voisivat keskustella rehtorien ja opettajien kanssa siitä, millä tavalla keittiöhenkilökunta osallistuisi kasvatuksellisiin tehtäviin. Fazer Amican ravintolapäälliköt voisivat myös pohtia yhdessä henkilökuntansa kanssa, mitä heille merkitsee kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen malleina oleminen ja kuinka niitä voidaan toteuttaa välipalatarjoilussakin. Fazer Amican asiakaskyselyyn tulisi saada oma osuus kysymyksille välipaloista.

Suvi Kauppila

Fazer Amica's snacking service in schools: health, co-operation and customer service. Proposals for developing and restaurant managers' thoughts

Year	2009	Pages	69
------	------	-------	----

---

This thesis studies how the snack serving of Fazer Amica could be developed so that the school catering staff would promote better the health of pupils in co-operation with other interested parties like parents, teachers, headmaster and school nurse. The thesis had three special theoretical viewpoints: health promotion, customer service and co-operation.

The empirical data was collected in November 2009 by theme interviewing three Fazer Amica's restaurant managers in Helsinki and one restaurant manager in Pori. Three of the theme interviews were recorded with a computer and one of them was recorded with a dictation device. The interviews were listened from the computer and written down.

The results indicated that the importance of snacking service was related to improving nutrition, giving energy and bright mind or satisfying hunger. Each of the restaurants had healthiness as a criterion for purchasing or preparing snacks. According to the restaurant managers, the school catering staff has educational and directional responsibilities that, however, are difficult to put into practice due to lack of time or due to school principles for example. The relationship between the pupils and the school catering staff was considered to be good. In addition to the daily feedback system the restaurants investigated customer satisfaction and feedback by using Fazer Amica's annual survey which did not include questions about snacks. There was also co-operation in different kinds of cafeteria committees for customers. The school catering staff had attended parents' evening in school only in one case.

As a proposition for developing the snack serving, it is suggested that cafeteria committees could consist of the school catering staff, teachers, headmaster, pupils, parents, school nurse and other possible customers. The restaurant managers could also have conversations with headmasters and teachers about how the school catering staff would attend to educational responsibilities. They could also discuss with their staff what it means for them to be educators, directors and models and how it could be implemented also in the snacking service. There should be questions about snacks in the Fazer Amica's questionnaire.

Key words      snack serving, school catering staff, pupils, health promotion

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Taustaa opinnäytetyölle .....	6
1.2	Pääongelma ja alaongelmat .....	7
2	Kouluaikaisen ruokailun haasteet .....	8
2.1	Terveysten edistäminen .....	8
2.2	Terveellinen ruokavalio ja välipala .....	10
2.3	Suomalaisten koululaisten ruoka- ja välipalatottumuksia .....	10
2.4	Kouluruokailuhankkeen tuloksia .....	13
3	Välipalatarjoilun järjestäminen .....	16
3.1	Välipalatarjoilu osana kouluaikaista ruokailua .....	17
3.2	Asiakaspalvelu ja ruokapalveluhenkilöstö .....	18
3.3	Kouluyhteisö ja yhteistyö .....	20
4	Fazer Amica yritysesittely .....	21
4.1	Yleistä .....	21
4.2	Koulujen ruokailupalvelut .....	22
5	Empiirinen aineisto, hankinta ja analysointi .....	24
5.1	Teemahaastattelurungon laadinta .....	24
5.2	Empiirisen aineiston hankinta ja analysointi .....	25
6	Empiiriset tulokset .....	26
6.1	Ravintolapäällikkö Helena Ylä-Jussila, Oulunkylän yhteiskoulu .....	26
6.2	Ravintolanhoitaja Pirjo Kestilä, Helsingin Rudolf Steiner -koulu .....	32
6.3	Ravintolapäällikkö Johanna Rantamäki, Björneborgs svenska samskola .....	37
6.4	Ravintolapäällikkö Mariel Luoma, Helsingin ranskalais-suomalainen koulu....	41
7	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	48
7.1	Välipalatarjoilu ja -prosessi .....	50
7.2	Välipalatuotteet .....	51
7.3	Keittiöhenkilökunta ja asiakaspalvelu .....	52
7.4	Yhteistyö sidosryhmien välillä .....	53
7.5	Kehittämisehdotuksia .....	53
8	Pohdinta .....	54
	Lähteet .....	56
	Kuvat .....	61
	Taulukot .....	62
	Liitteet .....	63
	Teemahaastattelurunko .....	64
	Välipalatuotteet ravintola Breikissä Oulunkylän yhteiskoulussa .....	67
	Välipalatarjoilu ravintola Mikaelissa Björneborgs svenska samskolassa .....	68

HJK:n kerholaisten välipaloja Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa .....	69
---	----

## 1 Johdanto

Nuorena opitut ruokatottumukset ovat perusta aikuis- ja vanhuusiän ruokatottumuksille, ja siksi haasteena onkin lasten ja nuorten ohjaaminen terveellisiin ruokavalintoihin ei vain tiedon tasolla mutta myös käytännössä. Terveellisestä ruokavaliosta kerrotaan kouluissa ja eri tiedotusvälineissä, mutta tieto tulisikin saada toiminnaksi. (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoiki, Partanen & Partanen 2007, 26).

Ikävuosien 12 - 22 aikana käydään läpi nuoruuden eri vaiheet, jolloin riippuvaisesta lapsesta tulisi kehittyä itsenäisyyttään yhä enemmän kasvattava nuori aikuinen (Aalberg & Siimes 2007, 67). Nuoruus on hyvä aika miettiä ja tehdä valintoja, pohtia niiden seurauksia ja mahdollisesti muuttaa tulevaisuutensa suuntaa. Niistä olisi tärkeää keskustella aikuisen kanssa. (Lehtinen & Lehtinen 2007, 32.) Aikuisen on jaksettava johdonmukaisesti, sydämellisesti ja jämäkästi ohjata nuorta toimimaan sosiaalisissa tilanteissa, tekemään päätöksiä ja arvovalintoja. Ongelmia tulisi pohtia ja ratkoa yhdessä sekä laatia yhdessä säännöt, jotta kaikki sitoutuisivat niihin ja yhteiselo olisi helpompaa. (Lehtinen & Lehtinen 2007, 22 - 25.) On myös tehtävä kompromisseja, annettava perusteluja ja kuunneltava nuorta (Lehtinen & Lehtinen 2007, 42) sekä vahvistettava myönteistä käyttäytymistä osoittamalla luottamusta ja antamalla positiivista palautetta (Lehtinen & Lehtinen 2007, 34).

### 1.1 Taustaa opinnäytetyölle

Tämän opinnäytetyön näkökulmana on koulun ruokapalvelujen järjestäjä ja keittiöhenkilökunta eli ruokapalveluhenkilöstö, ja kuinka ne voivat edistää oppilaiden terveyttä välipalatarjoilulla. Välipalatarjoilu otettiin opinnäytetyön kohdeilmiöksi, sillä nuorten ja aikuisten ruokatottumukset ovat muuttuneet välipaloja suosiviksi ja varsinkin nuorilla epäterveellisten välipalojen syömiseksi.

Ruokapalvelujen järjestäjälle, Fazer Amicalle aihe on tärkeä, jotta se voisi kehittää asiakaspalveluaan esimerkiksi kouluttamalla henkilökuntaansa ja parantamalla välipalavalikoimaansa. Kouluruokailun järjestäjä voi omalta osaltaan vaikuttaa nuorten ravitsemukseen ja hyvinvointiin. Koulujen välipalavalikoima tulisi suunnitella siten, että välipalat olisivat ravitsemuksellisesti tasapainoisia, terveellisiä ja maistuvia. Terveyttä kasviksilla -kampanjan teettämän kyselyn perusteella käy ilmi, että koulujen tarjoamat välipalat sisältävät kuitenkin liian harvoin kasviksia, kun niitä tulisi olla tarjolla joka päivä (Kasviksia koululaisten välipaloihin 2007).

Lapset ja nuoret sekä heidän hyvinvointiinsa vaikuttaminen kiinnostavat opinnäytetyön tekijää, sillä heidän tulevaisuutensa kannalta on merkittävää, millaisin eväin he lähtevät aikuiselämäänsä toteuttamaan. Aikuisina he tulevat vaikuttamaan yhä enemmän myös muihin yhteiskunnan jäseniin.

## 1.2 Pääongelma ja alaongelmat

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvailla Fazer Amican välipalatarjoilua, kartoittaa ravintolapäälliköiden näkemyksiä ja kokemuksia välipalatarjoilutoiminnastaan ja tuoda esille kehityskohteita. Tutkimuksen erityisnäkökulmina ovat välipalatarjoilun terveyttä edistävät vaikutukset keittiöhenkilökunnan toteuttaman asiakaspalvelun sekä sidosryhmien välisen yhteistyön kautta. Opinnäytetyössä on tutustuttu suomalaisiin tutkimuksiin nuorten terveyskäyttäytymisestä ja erityisesti ruokatottumuksista.

Tämän opinnäytetyön pääongelma on,

- miten Fazer Amican välipalatarjoilua voidaan kehittää niin, että keittiöhenkilökunta edistäisi paremmin koululaisten terveyttä yhteistyössä muiden kouluruokailun sidosryhmien (vanhempien, oppilaiden, opettajien, rehtorin, kouluterveydenhoitajan) kanssa.

Teoreettisen osan alaongelmat ovat seuraavat:

- Mitä on terveyden edistäminen? (alaluku 2.1)
- Millainen on terveellinen ruokavalio ja välipala? (alaluku 2.2)
- Minkälaisia haasteita oppilaiden elämäntavoissa ja ruokatottumuksissa on? Mitä haasteita ja kehittämisen alueita kouluruokailuun ja välipalatarjoiluun kohdistuu? (alaluvut 2.3 ja 2.4)
- Miten välipalatarjoilu toimii osana kouluruokailua? (alaluku 3.1)
- Mitä on hyvä asiakaspalvelu? (alaluku 3.2)
- Minkälaista on hyvä yhteistyö kouluyhteisössä? (alaluku 3.3)
- Minkälaista on Fazer Amican toiminta ja toimintaperiaatteet? (luku 4)

Empiirisen osan alaongelmat ovat seuraavat:

- Miten Fazer Amican välipalatarjoilua tällä hetkellä toteutetaan eri kouluissa? (luku 6)



- Minkälaista yhteistyötä ja asiakaspalvelua tehdään entä miten koululaisten toiveet ja osallistuminen välipalatarjoiluun otetaan huomioon? (luku 6)
- Mitkä ovat Fazer Amican keittiöhenkilökunnan rooli kouluyhteisössä entä vaikutusmahdollisuudet ja -keinot koululaisten terveyden edistämisessä? (alaluvut 7.3 ja 7.4)
- Miten sidosryhmien välisellä yhteistyöllä ja oppilaiden osallistumisella voidaan suunnitella ja kehittää välipalatarjoilua (välipaloja ja käytännön järjestämistä) sekä edistää koululaisten terveyttä ja ehkäistä terveysongelmia? (alaluvut 7.1, 7.3 ja 7.4)
- Mitä kehityskohteita tai -haasteita Fazer Amican välipalatarjoilussa on? (alaluku 7.5)

## 2 Kouluaikaisen ruokailun haasteet

Terveyden perustan eli ravinnon, liikunnan ja levon häiriöt voivat aiheuttaa oppimisen ja käyttäytymisen ongelmia ja vaikuttaa yleiseen hyvinvointiin. Epäsäännöllinen elämänrytmi aiheuttaa väsymystä, ärtymystä ja yleistä haluttomuutta. (Lehtinen & Lehtinen 2007, 64.) Kouluterveyskysely paljastaa, että oppilailla ei ole hyvää arkirytmää ruokailussa, nukkumisessa eikä liikunnassa (Pietikäinen 2006). Nuorten elintapoihin vaikuttaa perheille ominainen arki, johon kuuluu nykypäivänä muun muassa elämän iltapainotteisuus, epäsäännöllinen ruokarytmi, yhteisen ajan vähentyminen, huomattavasti vähentynyt arkiliikunta, nukkumisen vähyys, sähköisen viestinnän ja internetin käyttäminen, nuorten epäterveelliset välipalat sekä aikuisten työelämän sirpaloituminen (Lehtinen & Lehtinen 2007, 41). Sekä pojilla että tytöillä ylipainoisuus on lisääntynyt vuosi vuodelta (Ojala & Välimaa 2004, 66; Luopa, Pietikäinen & Jokela 2008, 28 - 29; Hoppu, Kujala, Lehtisalo, Tapanainen & Pietinen 2008, 34). Esimerkiksi WHO-Koululaistutkimuksen mukaan 13-vuotiaista pojista oli ylipainoisia 7 % vuonna 1984 ja vuonna 2002 jo 17 %. Vastaavasti ylipainoisia tyttöjä oli 6 % vuonna 1984 ja 12 % vuonna 2002. (Ojala & Välimaa 2004, 66.)

### 2.1 Terveyden edistäminen

Maailman terveysjärjestö WHO määritteli terveyden vuonna 1948 täydellisenä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilana, joka on enemmän kuin se, ettei ole sairas tai vaivainen. Terveyttä voidaan kuvata muun muassa ominaisuutena, toimintakykynä, voimavarana, tasapainona tai kykynä sopeutua tai selviytyä. Kun terveyden ajatellaan olevan voimavara, ihminen voi kuluttaa ja uusia terveyttään omilla elämäntavoillaan ja tottumuksillaan sekä tasapainoilla niiden välillä. Mahdollisuudet vaikuttaa tasapainoon ovat kuitenkin rajalliset, ja

joitakin voimavaroja lähtee itsestään pois esimerkiksi iän myötä. Eri ammattiryhmät ja tieteenalat tulkitsevat terveyden eri tavoilla, mutta olennaista terveyden määrittelyssä ovat kuitenkin myös ihmisten omat kokemukset terveydestään. Koettu terveys on hyvä ennuste tulevalle terveydelle. (Vertio 2003, 21 - 26.)

Terveyttä arvostetaan eri ikävaiheissa ja elämäntilanteissa eri tavoin, ja samalla itse terveys vaihtelee, kun esimerkiksi sairastutaan tai voidaan erinomaisesti. Mitä enemmän ikää tulee, sitä enemmän terveys koetaan tärkeämmäksi. Nuoret ja nuoret aikuiset saattavat siksi arvostaa terveyttä vähemmän, etenkin jos terveys tarkoittaa vain sitä, ettei ole sairauksia. (Vertio 2003, 44.) Vaikka terveyttä arvostettaisiinkin, ihmisten valintoihin ja käyttäytymiseen vaikuttavat terveyden lisäksi muut arvot ja arvostukset, esimerkiksi tilanteet, mielihyvän tavoittelu, toiset ihmiset ja normit, jotka voivat olla haitallisia terveyden kannalta. On kuitenkin huomattavaa, että terveyden edistämällä voidaan saada terveys yhdeksi vaihtoehtoiseksi valintaperusteeksi. (Vertio 2003, 48 - 49.)

Vertion määritelmän mukaan terveyden edistäminen on toimintaa, jolla pyritään parantamaan ihmisten edellytyksiä huolehtia omasta sekä sosiaalisen ja fyysisen ympäristön terveydestä. Määritelmässä otetaan huomioon yksilön, yhteisön ja koko yhteiskunnan terveyden mahdollisuuksien kehittäminen, minkä vuoksi yhteiskunnallinen päätöksenteko on terveyden edistämässä avainasemassa. Terveyden edistämällä ei suoraan pyritä muuttamaan ihmisten käyttäytymistä. (Vertio 2003, 29.)

Vuonna 1986 Ottawassa järjestettiin ensimmäinen kansainvälinen terveyden edistämisen konferenssi. Ottawan asiakirjaan määriteltiin, että terveyden edistäminen on toimintaa, joka kartuttaa ihmisten kykyä hallita ja parantaa terveyttään; täydellinen fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi saavutetaan, kun yksilöt pystyvät tunnistamaan ja toteuttamaan toiveensa, tyydyttämään tarpeensa ja muuttamaan ympäristöä tai sopeutumaan siihen. Terveyttä edistävällä toiminnalla pyritään luomaan terveyden perusedellytykset, johon kuuluvat rauha, turvallisuus, ravinto, tulot, hyvät ekologiset olosuhteet, koulutus sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus. Terveys ei ole elämän tavoite vaan arkielämän voimavara. Ihmisille tulisi taata tasa-arvoisesti terveyttä vahvistava ympäristö, tiedonsaanti, elämäntaidot sekä mahdollisuudet tehdä terveellisiä valintoja. Hallitusten, terveydenhuollon, kansalaisjärjestöjen, elinkeinoelämän ja tiedotusvälineiden muun muassa tulisi osallistua terveyden edistämiseen. (Kalimo & Vertio 1987, 4 - 5. )

## 2.2 Terveellinen ruokavalio ja välipala

Terveellinen ruokavalio muodostuu hyvistä jokapäiväisistä valinnoista, minkä vuoksi harvemmin nautituilla ruoilla ei ole suurta merkitystä (Kara 2005, 35). Säännöllinen ateriaritmi on tärkeä, koska sillä voidaan välttää alituista napostelua ja parantaa hammasterveyttä sekä hallita painoa. Päivittäin olisi hyvä syödä suunnilleen yhtä monta ateriaa ja samoihin aikoihin, mutta hyvän ruokavalion voi koota kuitenkin eri tavoilla. Muutama runsaampi ateria on yhtä hyvä vaihtoehto kuin monta pienempää välipalatyypistä ateriaa, mutta välipaloihin painottuvassa ruokavaliossa tulee olla tarkempi ruoan laadun suhteen. Terveysten kannalta on tärkeämpää panostaa ruoan ravitsemukselliseen laatuun ja ruoan määrään kuin huolehtia aterioiden tiheydestä. (Kara 2005, 39.)

Lapsille päivittäisen energian saannin jakautuminen tasaisesti eri aterioille on kuitenkin tärkeämpää kuin aikuisille, sillä lapset voivat syödä kerralla pienempiä annoksia ja pystyvät käyttämään elimistönsä energiavarastoja heikommin kuin aikuiset (Kara 2005, 39). Aikuisten vastuulla on huolehtia, että koululainen syö säännöllisesti eli nauttii aamupalan, koululounaan, välipalan, päivällisen ja iltapalan. Aikuisten tulisi myös varmistaa, että välipalat ovat sopivan kokoisia ja terveellisiä eivätkä saa koululaista korvaamaan pääaterioita. (Koululaisten ruokarytmi ja välipalat kuntoon 2007.) Koululounaan syöminen on tärkeää, sillä sen tulisi suosituksen mukaan kattaa noin 30 % päivän energiansaannista. Toisaalta oppilaiden yksilöllinen energiantarve tulisi myös ottaa huomioon. (Kouluruokailusuositus 2008, 8.) Oikeanlainen välipala auttaa koulunkäynnissä, sillä epäterveellinen välipala saa muun muassa aikaan oppimisvaikeuksia ja ylivilkkautta (Lintukangas ym. 2007, 24).

Hyvä välipala koostuu kasviksista eli vihanneksista, juureksista, hedelmistä tai marjoista ja täysjyväviljavalmistuksista. Välipalan lisänä voi olla vähärasvaisia, -suolaisia ja -sokerisia maitoja ja lihavalmistuksia. Kasviksia tulisi suosituksen mukaan nauttia päivässä ainakin kuuden oman kourallisen verran eli jokaisella aterialla. Janojuomaksi käy parhaiten vesi. (Koululaisten ruokarytmi ja välipalat kuntoon 2007.)

## 2.3 Suomalaisten koululaisten ruoka- ja välipalatottumuksia

Osana Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran Elintarvike- ja ravitsemusohjelmaa (ERA) toteutettiin lasten ja nuorten terveyden edistämisen yhteistoimintahankkeita, jotka sisälsivät tutkimuksia, yhteistyömallien luomista ja eri-ikäisten lasten terveyttä edistävien tapojen keiluja kouluissa. Hankkeita on ollut kouluruokailuhanke, Makukoulu-hanke sekä Järkipalaa-tutkimus- ja pilottihankkeet. Tutkimushankkeet aloitettiin keväällä 2007, ja lopputulokset julkaistiin vuoden 2008 joulukuussa. (Lasten ja nuorten terveyden edistämishanke 2008.) Jär-

kipalaa-hankkeen osana toteutettiin Yläkoululaisten ravitsemus- ja hyvinvointihanke, joka käynnistyi keväällä 2007 tehdyllä lähtötilannetutkimuksella (Hoppu ym. 2008, 7).

Järkipalaa-tutkimushankkeen lähtötilannetulosten mukaan seitsemäsluokkalaiset nuoret saivat koulupäivinä 41 % päivittäisestä energiastaan välipaloista. Vajaa 20 % energiasta saatiin koululounaasta, joka kuitenkin täytti nuorten aterioista ravitsemukselliset laatukriteerit parhaiten (Hoppu ym. 2008, 53 - 54). Välipaloina koulussa nautittiin muun muassa makeisia, suklaata, leipää, välipalapatukoita, hedelmiä sekä sokeroituja virvoitusjuomia. Leipä, välipalapatukat ja hedelmät olivat yleisempiä tytöillä kuin pojilla, ja pojat puolestaan joivat tyttöjä enemmän virvoitus- ja energiajuomia. Oppilaat noudattivat kuitenkin omasta mielestään terveellistä ruokavaliota. Oppilaista 36 % hankki välipalansa koulun välipalatarjoilusta, 13 - 14 % koulun automaateista tai kioskista ja 23 % hankki välipalansa koulun ulkopuolelta. Kotoa välipaloja toi 34 % tytöistä ja 11 % pojista. (Hoppu ym. 2008, 28 - 29.) Jos tarjolla on houkuttelevia epäterveellisiä välipaloja, oppilaalla on kiire tai terveellinen ruoka ei maistunut kovin hyvältä, oppilaiden mielestä olisi hankala valita terveellisiä vaihtoehtoja (Hoppu ym. 2008, 31).

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen (Stakes) Kouluterveyskysely tutkii luokkakyselyillä nuorten elinoloja, kouluoloja, terveyttä ja terveystottumuksia. Kyselyyn vastaavat joka kerta samojen kuntien 14 - 18-vuotiaat oppilaat. Kouluterveyskysely pyrkii tukemaan työtä, joka edistää nuorten terveyttä ja hyvinvointia, varsinkin oppilashuollon ja kouluterveydenhuollon kehittämistä (Infopaketti Kouluterveyskyselystä 2007, 1 - 2).

Kouluterveyskyselyn mukaan tutkimusvuosina 2006 ja 2007 vain kolmasosa oppilaista söi lounaalla kaikki aterianosat (Luopa ym. 2008, 29). Pääkaupunkiseudulla oppilaat jättivät yleisimmin syömättä aterianosia, ja Itä-Uudellamaalla puolestaan syötiin eniten epäterveellisiä välipaloja (Luopa ym. 2008, 49 - 50). Kouluruokailuun on kuitenkin vuosien 1996 - 2006 aikana osallistunut yhä enemmän oppilaita (Pietikäinen, Prättälä & Raulio 2007, 31), ja myönteistä kehitystä on tapahtunut myös epäterveellisten välipalojen syömisessä. Tutkimusvuosina 2006 ja 2007 vähintään kaksi kertaa viikossa epäterveellisiä välipaloja söi koulussa 29 % kun tutkimusvuosina 1998 ja 1999 osuus oli 33 %. (Luopa ym. 2008, 29.) Etelä- ja Länsi-Suomessa syötiin yleisimmin epäterveellisiä välipaloja, ja vähiten niitä syötiin Lapissa. (Luopa ym. 2008, 40.) Sukupuolten välillä on myös eroja, sillä pojat söivät tyttöjä enemmän epäterveellisiä välipaloja: 34 % yläluokkien pojista ja 25 % yläluokkien tytöistä söi niitä vähintään kaksi kertaa viikossa vuosina 2006 ja 2007 (Luopa ym. 2008, 31).

Säännöllinen koululounaan tai sen osien syöminen näkyi muun muassa runsaampana vihannesten, hedelmien tai marjojen syömisenä. Kouluaterian syömättä jättäneet oppilaat söivät puolestaan päivittäin tai lähes päivittäin muun muassa ranskalaisia perunoita, lihapiirakkaa ja makeisia. (Pietikäinen ym. 2007, 48.) Kouluterveyskyselyn vuoden 2005 tulosten mukaan väli-

paloista noin 36 % hankitaan kaupoista ja 14 % välipalatarjoilusta. Myös koulun automaateista ostetaan noin 15 % välipaloista. Tytöistä 21 % ja pojista 8 % tuo välipalansa kotoa. (Räsänen 2005, 9.) Hedelmien ja marjojen syöminen 6- 7 päivänä viikossa 8. ja 9. luokkien oppilailla on vähentynyt vuosina 1997 - 2005 (Räsänen 2005, 17), ja tytöt söivät jälleen poikia enemmän hedelmiä (Pietikäinen ym. 2007, 40).

Kouluterveyskyselyn pohjalta tehtyjen toimenpide-ehdotusten mukaan välipalatarjoilua ja koko kouluaiasta ruokailua tulisi kehittää kokonaisvaltaisesti, ja niissä tulisi ottaa huomioon ravitsemukselliset tekijät. Välipalatarjontaa on suunniteltava parantamaan ruokavalion ravintosisältöä siten, että se sisältää hedelmiä, marjoja, kasviksia sekä vähärasvaisia maitotuotteita, leipää ja kuitenkin tarpeen vaatiessa kunnolla energiaa. Kasviksia ja hedelmiä tulisi tarjoilla monipuolisemmin sekä lounaalla että välipalatarjoilussa. (Pietikäinen ym. 2007, 64 - 65.)

Maailman terveysjärjestö WHO on koordinoanut vuodesta 1984 kansainvälistä tutkimusta Health behaviour in school-aged children (HBSC), jota kutsutaan Suomessa nimellä WHO-Koululaistutkimus. Suomi on ollut mukana tutkimuksessa aivan alusta lähtien. Tutkimus suoritetaan koulukyselyillä 11-, 13- ja 15-vuotiaiden parissa neljän vuoden välein. HBSC-tutkimuksen päätavoitteena on muun muassa tutkia ja edistää koululaisten terveyskäyttäytymisen ja terveyden sosiaalisten yhteyksien tuntemusta sekä tiedottaa tuloksista. Esimerkiksi lasten ja nuorten ruokatottumukset ja ateriointi sekä laihduttaminen ja painonkokeminen kuuluvat WHO-Koululaistutkimuksen sisällöllisiin osa-alueisiin. (Health Behaviour in school-aged children: WHO collaborative cross-national study (HBSC) / WHO-Koululaistutkimus 2008.)

WHO-Koululaistutkimuksen mukaan makeisten ja limonadien säännöllinen syöminen oli vähentynyt vuosina 1984 - 2002 (Honkala & Honkala 2004, 227 - 229). Toisaalta WHO:n tutkimuksessa on huomioitu vain käyttökerrat eikä määriä, jotka vaikuttavat puolestaan lihomiseen. Vuoden 2007 tulosten mukaan suomalaiset nuoret joivat vähiten virvoitusjuomia verrattuna muihin maihin: suomalaisista tytöistä 4 % ja pojista 9 % joi päivittäin virvoitusjuomia kun esimerkiksi bulgarialaisista nuorista pojista ja tytöistä noin 50 % juo päivittäin virvoitusjuomia. (Health behaviours 2008, 94 - 95.) Vuodesta 1986 vuoteen 2002 päivittäin vihanneksia ja etenkin hedelmiä söi yhä harvempi nuori tutkituista 11-, 13- ja 15-vuotiaista nuorista. Päivittäin hedelmiä söi 75 % nuorista vuonna 1986 ja vuonna 1998 noin puolet nuorista. Vuonna 2002 vajaa puolet söi vähintään viitenä päivänä viikossa hedelmiä. (Ojala 2004, 88.)

Tytöt söivät poikia yleisemmin joka päivä vihanneksia ja hedelmiä eikä tytöillä eri ikäryhmien välillä ollut suuria eroja poikiin verrattuna. Nuorten poikien hedelmien syönti vähenee sitä rajummin mitä enemmän ikää tulee ja lisäksi ero tyttöihin kasvaa. Päivittäin vihanneksia söi vuonna 1986 yli puolet tutkituista nuorista ja vuonna 2002 enää kuudesosa pojista ja neljäsosa

tytöistä. (Ojala 2004, 88.) Yläkouluikäisillä tytöillä on suuri tarve laihtua, syödä lihottamatonta ja vähäkalorista ruokaa. Pojat halusivat lisää lihasmassaa ja ruoan sisältävän runsaasti proteiineja, sillä he kokevat paineita liiasta hoikkuudesta. Sukupuolierot ruokakäyttäytymisessä tulevat näkyviin sitä selvemmin mitä vanhemmista koululaisista on kyse. (Ojala, Vuori, Välimaa, Tynjälä, Villberg & Kannas 2006, 76 - 77.) Maidonjuontia WHO:n Koululaistutkimuksessa on tutkittu vuodesta 1990 lähtien, ja on havaittu, että kaikkien maitolaatujen päivittäinen juominen rasvapitoisuuden perusteella on vähentynyt vuodesta 1990 vuoteen 1998. Vuonna 2002 nuorista 60 % joi maitoa päivittäin. 15-vuotiaat tytöt vastasivat eniten myöntävästi, etteivät juo ollenkaan maitoa. (Ojala 2004, 92 - 93.)

## 2.4 Kouluruokailuhankkeen tuloksia

Vuoden 2006 syyskuusta vuoden 2008 heinäkuun asti oli käynnissä kouluruokailuhanke Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Se pyrki hakemaan vastauksia koululaisten suhtautumisesta kouluruokailua kohtaan ja löytämään tapoja kehittää kouluruokailua, jotta suhtautuminen tulisi myönteisemmäksi ja koululaiset söisivät lautasmallin mukaisesti. Tavoitteena oli kehittää asiakaslähtöinen ja kokonaisvaltainen kouluruokailumalli parantamaan koululaisten ruokailutottumuksia koululaisten, opettajien, vanhempien ja ruokailusta vastaavien yhteistyönä. (Kortelainen & Tikkanen 2007.) Kouluruokailuhankkeen osana toteutettiin neljä opinnäytetyötä, joista kolmessa keskityttiin pääasiassa koululounaaseen ja sen kehittämiseen ja yhdessä välipaloihin ja välipalatarjoilumallin kehittämiseen (Taulukko 1).

Tekijä ja vuosi	Opinnäytetyön nimi	Teoreettinen keskustelu	Empiirinen aineisto
Honkanen, Salla & Salmela, Sanna-Pauliina 2008	Välipalatarjoilumallin kehittäminen peruskoululle	Terveystietäminen, terveysongelmien ehkäisy, energia	Ryhmäteemahaastattelu, teemahaastattelu
Makkonen, Jürgen 2008	Kouluruokailun kehittäminen Pikku Huopalahden ala-asteen koulussa: koululaisten, vanhempien, opettajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä	Kouluruokailuympäristö, tähderuoka, lautasmalli	Kyselylomake, teemahaastattelu
Kurkaa, Liisa & Väisänen, Hanna 2007	Kouluruokailun kehittäminen Mustakiven ala-asteella: koululaisten,	Ruokailutottumus, ravitsemus, lautasmalli	Kyselylomake, teemahaastattelu

	vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajan ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä		
Suomalainen, Mikko 2007	Kouluruokailun kehittäminen Itäkeskuksen peruskoulussa	Sosiaalinen ympäristö, ruoanvalinta, lautasmalli	Kyselylomake, teemahaastattelu

Taulukko 1: Stadian restonomien opinnäytetyöt kouluruokailuhankkeessa

Seuraavaksi tarkastellaan Makkosen, Kurkaan ja Väisäsen sekä Suomalaisen opinnäytetöiden koulukohtaisia tuloksia, jotka liittyvät välipalatarjoiluun, mielipiteisiin keittiöhenkilökunnasta, ruokatarjontaan sekä oppilaiden osallistumiseen kouluruokailun kehittämisessä. Lopuksi käydään läpi Honkasen ja Salmelan kehittämää välipalatarjoilumallia.

Pikku Huopalahden ala-asteella ja Itäkeskuksen peruskoulussa ei ollut välipalatarjoilua (Makkonen 2008, 49; Suomalainen 2007, 26), ja Mustakiven ala-asteellakin välipalaa tarjoiltiin vain iltapäiväkerholle (Kurkaa & Väisänen 2007, 23). Oppilaat vastasivat kuitenkin syövänsä niitä, jos niitä tarjottaisiin (Kurkaa & Väisänen 2007, 30; Makkonen 2008, 55; Suomalainen 2007, 44).

Yhteistä oli muun muassa myös se, että keittiöhenkilökunnan toivottiin olevan palveluhenkempi, ystävällinen ja huomaavainen (Suomalainen 2007, 40; Kurkaa & Väisänen 2007, 55; Makkonen 2008, 49). Mustakiven ala-asteella henkilökuntaa nähtiin olevan liian vähän, ja että he ovat kiireisiä omien työtehtäviensä parissa. Opettajien ja oppilaiden toive olikin, että keittiöhenkilökunta olisi enemmän läsnä, jotta heitä voisi lähestyä vaivattomammin. Kurkaan ja Väisäsen kehittämis ehdotuksena oli lisäksi keittiöhenkilökunnan esittäytyminen lapsille ja vanhemmille ja mukaan tuleminen syksyn ensimmäiseen vanhempainiltaan. (Kurkaa & Väisänen 2007, 55 - 57.) Pikku Huopalahden ala-asteen keittiöhenkilökuntaan kuului vain kolme henkeä, joten tapakasvatukseen olisi vaikea osallistua (Makkonen 2008, 49). Itäkeskuksen peruskoulun kouluravintolapäällikön mukaan keittiöhenkilökunta ei osallistu aktiivisesti opetussuunnitelman suunnitteluun tai vanhempainiltoihin, eikä se tee aloitteita kommunikoidakseen koulun muun henkilökunnan ja oppilaiden kanssa (Suomalainen 2007, 37).

Ruokatarjontaa toivottiin kehitettävän monipuolisemmaksi (Makkonen 2008, 56; Suomalainen 2007, 45), ja oppilaat toivottiin otettavan huomioon kouluruokailun kehittämisessä. Itäkeskuksen peruskoulun oppilaat toivoivat muun muassa, että he saisivat lisää vaikutusmahdollisuuksia kehittää (Suomalainen 2007, 46), ja kaikki kyselyn vastaajaryhmät toivoivat, että oppilaiden lempiruokia tarjottaisiin useammin ja että heidät otettaisiin mukaan kouluruokailun

kehittämiseen (Suomalainen 2007, 40). Oppilaat saavat kuitenkin kouluravintolapäällikön mukaan aika ajoin toivoa omia mieliruokia toiveruokaviikoilla (Suomalainen 2007, 20). Kurkaan ja Väisäsen kehittämis ehdotuksiin kuului, että oppilaiden ruokatoiveet huomioitaisiin keräämällä toiveita. Kerran vuodessa jokainen luokka saisi valita listalle omat suosikkiruokansa, mistä tulisi tunne mielipiteiden ja toiveiden kunnioituksesta. Uusia ruokalajeja tulisi myös maistattaa oppilailla. (Kurkaa & Väisänen 2007, 55 - 57.) Pikku Huopalahden ala-asteen kouluravintolapäällikön mielestä tulisi selvittää, mitkä välipalat olisivat suosittuja (Makkonen 2008, 49).

Honkasen ja Salmelan opinnäytetyön tuloksena kehitettiin välipalatarjoilumalli peruskoululle. Välipalatarjoilumalli kattaa kahdeksan osa-aluetta: välipalatuotteet, tarjoiluprosessi, asiakkaat, hinnoittelu, välipalojen hankinta, ravitsemussuositukset, omavalvonta sekä sidosryhmät. Välipalatarjoilumalli suosittaa, että välipalan tulisi sisältää vaihdellen kasviksia, viljatuotteita ja maitoa tai lihaa tai kalaa. Ruisleipä olisi hyvä välipala, mutta leipälaaduissa tulisi olla myös vaihtelua. Kasviksia tulisi olla edullisesti tarjolla joka päivä mielellään paloina tai annoksina, ja juomaksi suositellaan vettä, maitoa ja täysmehua sokeroitujen juomien sijaan. Kaikkien välipalavaihtoehtojen tulisi olla terveellisiä ja ravitsemussuositusten mukaisia, mutta malli ehdottaa yhden herkkupäivän pitämistä viikossa, ja herkkuna olisi pullataikinapohjaisia leivonnaisia. (Honkanen & Salmela 2008, 48 - 50.)

Välipalatarjoilumallin mukaan välipalat tarjoiltaisiin linjastossa, josta oppilaat itse keräisivät leivät ja täytteet. Välipalatarjoilumallissa myös oppilaat voisivat osallistua välipalatarjoiluun esimerkiksi pyyhkimällä pöydät koululounaan päätyttyä. Kouluissa tulisi olla välipalatunti, joka ei ajallisesti sijoitu liian lähelle lounasta. Välipalatarjoilumalli korostaa yhteisöllistä ruokailua, ja opettajien tai muun koulun henkilökunnan tulisi osallistua välipalojen nauttimiseen yhdessä oppilaiden kanssa, jotta välipalatarjoilulla olisi kasvatuksellinen arvo. Edulliset hinnat - alkaen hedelmien hinnasta 0,25 € puoleentoista euroon - houkuttelisivat oppilaita syömään terveellisiä välipaloja. Välipalakortti olisi maksutapana hyvä, koska sen avulla vanhemmat voisivat vaikuttaa lastensa välipalavalintoihin. Malli painottaakin, että kaikkien sidosryhmien eli vanhempien, koulun henkilökunnan sekä keittiöhenkilökunnan olisi sitouduttava yhteiseen tavoitteeseen terveellisen välipalan puolesta. (Honkanen & Salmela 2008, 50 - 53.)

Kouluruokailuhankkeen lopputulosten perusteella annettiin suosituksia kouluruokailun kehittämistä varten. Niissä esitetään esimerkiksi, että tarjolla tulisi olla enemmän koululaisten mieliruokia, jotka ovat kuitenkin hyviä ravitsemukseltaan. Lisäksi kouluravintolan tulisi olla rauhallisempi ja viihtyisämpi sekä tilava. Välipalatarjoilua tulisi lisätä koulun tiloissa, ja se tulisi käsittää osaksi oppilashuoltoa. Keittiöhenkilökunta voisi olla paremmin käytettävissä, koululounaan ruokailuaikoja tulisi muuttaa vastaamaan oppilaiden tarpeita ja oppilaiden osal-



listumista tulisi lisätä kouluruokailun eri tehtävissä. Myös kotien ja koululaisten asenteisiin kouluruokailua kohtaan tulisi pyrkiä vaikuttamaan viestinnän avulla. (Tikkanen 2008, 93 - 94.)

### 3 Välipalatarjoilun järjestäminen

Koulun ruokailupalvelu on pääasiassa oppilaita varten, jolloin sen suunnittelemisen ja kehittämisen lähtökohtana tulisi olla oppilaiden terveys ja hyvä asiakaspalvelu. Kouluruokailussa on kuitenkin kyse palvelusta, jossa pelkästään oppilaiden tarpeet eivät vaikuta ruokapalvelujen järjestäjän suunnitelmiin ja toimintaan. Muun muassa vanhemmat, opettajat, rehtori, poliittiset päätöksentekijät sekä kouluruokailuun varatut rahat ohjaavat kouluruokailua ja oppilaiden käyttäytymistä. Toimitteella eli palvelulla, tuotteella tai tiedolla voikin olla useita eri asiakkaita (Lillrank 1998, 37). Toisaalta kun määritellään kuka tai ketkä asiakkaat ovat, voidaan myös selvittää, minkälainen on hyvä ja laadukas palvelu, tuote tai tieto. Laatu on kaiken kaikkiaan ominaisuus, joka tulee ilmi vaihdannassa ja jolla on vaikutuksia asiakkaan arvioihin ja ratkaisuihin. Laatu on kuitenkin suhteellista, sillä kaikilla on yksilölliset mieltymykset ja erilaiset käsitykset hyvästä laadusta. (Lillrank 1998, 22 - 23.)

Kouluruokailun kokonaislaatu koostuu useasta tekijästä: teknisestä laadusta eli siitä, mitä oppilas käytännössä saa, toiminnan laadusta eli siitä miten palvelu koetaan sekä muun muassa oppilaiden mielikuvasta organisaatiosta ja ruokapalveluhenkilöstöstä. On huolehdittava viihtyisästä ruokailutilasta, mukavasta ja sujuvasta myyntitilanteesta sekä ruoan terveellisyydestä, turvallisuudesta ja maukkaudesta. (Lintukangas ym. 2007, 60 - 61.)

Laatua voidaan myös tarkastella tuotannon, suunnittelun, asiakkaan tai systeemin näkökulmasta (Lillrank 1998, 28). Asiakaskeskeisessä laadussa tarkastellaan sitä, miten toimitte eli palvelu, tuote tai tieto vastaa asiakkaan tarpeita, jotka ilmenevät odotuksina. Asiakkaan laatumielikuva syntyy, kun vertaillaan toteutumaa ja odotuksia. Etenkin palvelualoilla ostopäätökset perustuvat mielikuviin. (Lillrank 1998, 34 - 35.) Systeemikeskeisessä laadussa laadun määrittelee erilaiset toimijat ja sidosryhmät, joita ovat virkamiehet ja poliitikot, liikkeet ja järjestöt, rahoittajat kuten esimerkiksi veronmaksajat, yritysten henkilöstö sekä alihankkijat. Yksittäisen asiakkaan tyytyväisyys voi siksi jäädä alhaisemmaksi kuin paras mahdollinen. (Lillrank 1998, 37.)

### 3.1 Välipalatarjoilu osana kouluaiasta ruokailua

Kouluruokailun tarkoituksena on kohentaa kansanterveyttä, olla esimerkkinä hyvässä ravitsemuksessa ja ruokailussa sekä antaa opetusta hyvistä tavoista. Kouluruokailulla on siis suuri vaikutus oppilaan elämään sekä nykyhetkessä että tulevaisuudessa (Lintukangas ym. 2007, 19). Perusopetuslain mukaan opetukseen osallistuvan kuuluu saada jokaisena työpäivänä täysipainoinen ja maksuton ateria, jota ohjataan ja joka järjestetään asianmukaisesti. Kouluruokailu on osa oppilashuoltoa, johon kuuluu oppimisen, fyysisen ja psyykkisen terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen. Siihen sisältyy myös toiminta, joka edesauttaa niiden mahdollisuuksia toteutua. (Perusopetuslaki 1998.)

Perusopetuksen opetussuunnitelman osaksi laaditaan suunnitelma oppilashuollon tavoitteista ja merkittävistä periaatteista. Lisäksi opetussuunnitelmassa kuvataan muun muassa koulun arvot ja toiminta-ajatus sekä yleiset kasvatuksen ja opetuksen tavoitteet, kodin ja koulun välinen yhteistyö sekä yhteistyö muiden tahojen kanssa. (Opetussuunnitelma 2004, 11.) Oppilashuollon suunnitelma on toimintaohje, jossa kuvataan kouluruokailun osalta kouluruokailutoiminnan tarkoitus ja merkitys, sisältö, toimintatavat, käytännön toteutus ja arviointi sekä muut oleelliset asiat. Suunnitelmaan kuuluvat myös muun muassa ruokailuympäristö, ravitsemuksellisesti hyvän aterian kriteerit, ruoka- ja tapakulttuurin tavoitteet ja keskeiset sisällöt sekä oppilaiden osallisuus. Opetussuunnitelmasta tulee yhtenäinen, kun opettajat ja muu henkilöstö sekä oppilaiden ja vanhempien edustajat laativat sen yhdessä avoimella keskustelulla. Opetussuunnitelman kehittäminen on jatkuvaa, mikä sekin toteutuu yhteisellä vuorovaikutuksella: tehdään arviointia siitä, miten opetussuunnitelmaa kehitetään eteenpäin eli miten sitä voidaan muokata ja mitä lisäyksiä siihen tulee jatkossa tehdä. (Lintukangas ym. 2007, 11 - 13.)

Vuonna 2008 julkaistun Valtion ravitsemusneuvottelukunnan kouluruokailusuosituksen mukaan oppilailla tulisi olla koululounaan lisäksi edellytys ravitsevaan välipalaan silloin kun oppitunnit kestävät yli kolme tuntia lounaan jälkeen. Kouluaiakaiseen ruokailuun ja opetukseen sisältyvä välipalatarjoilu tarvitsee suunnitelman käytännön toteuttamisesta, ohjauksesta ja valvonnasta (Kouluruokailusuositus 2008, 7). Kouluruokailusuositus antaa hyvän lounaan tunnuspiirteiden lisäksi tarkat kriteerit suositeltavista välipaloista jokaisesta ruokaryhmästä erikseen ja vinkkejä suositusten toteuttamiseen (Kouluruokailusuositus 2008, 13). Hyvä välipalatarjoilu ei vie asiakkaita koululounaan ruokailijoista, vaan se voi ennemminkin lisätä heidän määrää. Kun oppilaat ovat maksavia asiakkaita välipalatarjoilussa, he alkavat arvostamaan enemmän kouluravintolaa, keittiöhenkilökuntaa sekä kouluruokaa. (Garam ym. 2008, 17.)

Esimerkiksi Helsingin kaupungissa on noin 160 peruskoulua ja oppilaitosta, joista 70:ssä myydään myös välipalaa. Koulujen kanssa sovitaan yksilölliset tuotevalikoimat ja tarjoilun ajan-

kohdat. (Monipuolinen ateria tarjolla päivittäin 2008.) Valintaperusteina ruokapalveluiden kilpailuttamisessa sekä sopimusten solmimisessa tulisi kouluruokailusuosituksen mukaan painottaa taloudellisten tekijöiden lisäksi ruoan ravitsemuksellista laatua ja makua (Kouluruokailusuositus 2008, 11). Helsingissä koulujen ruoista 90 % on Helsingin kaupungin omistaman ruokapalvelukeskus Palmian valmistamia (Karumo 2008).

### 3.2 Asiakaspalvelu ja ruokapalveluhenkilöstö

Asiakaspalvelija on se organisaation henkilö, joka on henkilökohtaisesti tekemisissä asiakkaan kanssa joko kasvotusten tai esimerkiksi puhelimen välityksellä. Asiakaspalvelijasta, hänen käyttäytymisestään ja hänen tuottamastaan informaatiosta saatu vaikutelma vastaa asiakkaan mielikuvaa koko organisaatiosta, sen tuotteiden ja palvelujen laadusta sekä luotettavuudesta. (Lehtonen 2002, 64 - 65.) Asiakas muodostaa asiakaspalvelijasta luotettavuuskuvan, joka koostuu asiantuntemuksesta, dynaamisuudesta, ulospäin suuntautuneisuudesta, empaattisuudesta, uskottavuudesta, henkilökohtaisesta vetovoimasta sekä karismasta. Luotettavuuskuva vaikuttaa osaltaan siihen, miten asiakas käyttäytyy ja mitä valintoja hän tekee. (Lehtonen 2002, 102 - 103.) Organisaation ja asiakaspalvelijan tulisi viestiä asiakkaan kanssa vuorovaikutteisella keskustelulla (Lehtonen 2002, 68), mikä tarkoittaa, että on oltava sekä taitoa puhua että taitoa kuunnella (Lehtonen 2002, 116).

Keittiöhenkilökunnan antamalla asiakaspalvelulla on monia tehtäviä, sillä kouluruokailulla on suuri merkitys opetus- kasvatus- ja oppimistilanteena. Ruokapalvelutyöntekijöiden perustehtävän eli ruokapalvelun tuottamisen lisäksi heillä onkin tärkeä rooli myös kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen malleina vaikka opettajat ovat päävastuussa kasvatustyöstä. Ruokapalveluhenkilöstö ohjaa ja auttaa terveellisiin ruokavalintoihin ja hallitsee asiakaspalvelussa huomaavaiset ja ystävälliset käytöstavat (Lintukangas ym. 2007, 42.) On tärkeää, että asiakaspalvelutilanne asiakkaan kanssa olisi onnistunut sen kaikissa vaiheissa. Aikuisen mallina oleminen oppilaille edellyttää, että on annettava itsestään turvallinen ja luotettava kuva (Lintukangas ym. 2007, 56 - 57).

Olisi hyödyllistä, että koulun ruokapalveluhenkilöstö saisi kasvatusosaamisen koulutusta. Luottamus omiin kykyihin oppilaiden ohjaamisessa ja kohtaamisessa sekä oman työn arvostus voisivat lisääntyä, ja samalla keittiöhenkilöstö voi lisätä koko kouluruokailun arvostusta. (Lintukangas ym. 2007, 43.) Taitavaksi ruokapalveluosaajaksi (TaRu) -valmennuskoulutus on esimerkki ruokapalveluhenkilöstölle suunnatusta vuoden mittaisesta koulutuksesta, joka keskittyy muun muassa kasvattajana olemiseen, oppivaan organisaatioon sekä ammattitaitoihin (Lintukangas). Ruokapalveluhenkilöstö voisi osallistua myös opetussuunnitelman kouluruokailua koskevan osan suunnitteluun, jolloin kasvatukselliset tavoitteet olisivat kaikille yhteisiä

(Lintukangas ym. 2007, 43). Ruuhkautuminen kouluruokailussa ja liian lyhyeksi varattu aika ruokailulle, esimerkiksi lounaalla 15 minuuttia, hankaloittavat kuitenkin kasvatuksellisten tavoitteiden toteutumista ja rauhoittumista päivän lomassa (Seuri 2007). Henkilöstön esittäytyminen oppilaille sekä ruokailun päivittäiseen toimintaan liittyvistä asioista kertominen koulun aloituspäivänä olisivat hyviä tapoja muodostaa avoin ja luottamuksellinen yhteistyö ja vuorovaikutus oppilaiden ja henkilöstön välille (Lintukangas ym. 2007, 34). Maito ja Terveys ry:n Yläasteen kouluruokailu -selvityksen mukaan tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyteen oli heikentynyt vuodesta 1988 vuoteen 2003 (Urho & Hasunen 2004, 49).

Keittiöhenkilökunnalla on vuorovaikutusvastuu ammatti-ihmisenä ja kasvattajana, mikä tarkoittaa, että se toimii ammatillisten pelisääntöjen mukaan ja asiakas eli oppilas on yksityishenkilö. Ruokapalveluhenkilöstö ja asiakkaat ovat kuitenkin tasavertaisia. Keittiöhenkilökunnalla on haastava tehtävä olla vastuussa vuorovaikutuksen ja palvelun onnistumisesta: oppilaan vuorovaikutustaidot, hankala käyttäytyminen tai huonosti yhteensopivat henkilökemiat eivät saisi ohjata työn onnistumista. (Kiesiläinen 1998, 20.) Hyvä ammatillinen vuorovaikutus sekä oppilaiden että työtovereiden kanssa edellyttää vuorovaikutusvastuun toteuttamisen lisäksi hyvää tahtoa, kunnioittavaa asennetta, vastaamista omista ajatuksistaan, tunteistaan ja teoistaan, ymmärryksen tavoittelemisesta sekä hankalien asioiden rehellistä mutta tahdikasta ääneen sanomista (Kiesiläinen 1998, 80). Keittiöhenkilökunta pyrkii hyvään ja asiakaslähtöiseen palveluun, mutta se tekee myös päätöksiä, jotka voivat olla ikäviä oppilaiden mielestä. Kaikenlainen palaute on kuitenkin pystyttävä ottamaan vastaan sekä on vastattava tehdyistä ratkaisuista, jotka perustuvat koko kouluyhteisön yhdessä keskusteltuihin päämääriin ja menetelmiin. (Kiesiläinen 1998, 40.)

Mitä paremmin ruokapalveluhenkilöstö pystyy yhdistämään omat ravitsemustavoitteet asiakkaan odotuksiin, sitä ammattitaitoisempi se on. Asiakastoiveita ja -tyytyväisyyttä tulisikin selvittää säännöllisesti. (Lintukangas ym. 2007, 56.) Sisäinen arviointi on keittiöhenkilökunnan itsearviointia, jolla selvitetään ruokapalvelun käytännön toteutuminen. Se ilmentää keittiöhenkilökunnan keskinäistä yhteistyötä ja yhteisiä tavoitteita. Ulkoinen arviointi puolestaan on asiakastyytyväisyyden mittaamista eli asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja odotusten toteutumisesta. (Lintukangas ym. 2007, 66 - 67.) Oppilaita tulisi Kouluruokailusuosituksen mukaan motivoida antamaan palautetta ja esittämään kehittämisehdotuksia. Heidän osallistumista kouluruokailun järjestämiseen olisi myös tärkeää tukea. (Kouluruokailusuositus 2008, 11.) Oppilaiden vaikutusmahdollisuudet kehittää ovat Kouluterveyskyselyn mukaan heikot, sillä vastanneista pääkaupunkiseudun yläkoululaisista vain alle puolet oli sitä mieltä, että oppilaiden mielipiteet otetaan huomioon. Lähes sama tulos saatiin myös väitteestä, onko tietoa, miten voi vaikuttaa koulun asioihin. (Pietikäinen 2006.)

### 3.3 Kouluyhteisö ja yhteistyö

Oppilaat ja koulun henkilöstö muodostavat yhteisön, johon joskus luetaan myös kuuluvan vanhemmat sekä koulun toimintaan osallistuvat tai sitä tukevat järjestöt ja yritykset. Koulu on sekä kasvatusyhteisö että työyhteisö, jossa oppilaat ovat tärkein työntekijäryhmä. Kouluyhteisö vaikuttaa oppilaiden terveyteen ja hyvinvointiin sekä myönteisesti että kielteisesti, ja sama vaikutus ilmenee myös aikuishenkilöstöllä. Koulutus sinällään on yhteydessä oppilaiden terveyteen, mutta sen lisäksi koulu antaa tietoa terveydestä ja sen hoitamisesta. Oppilaan oppimiskyky on sitä parempi, mitä myönteisemmin hän suhtautuu oppimiseen ja mitä parempi hänen hyvinvointinsa on. (Rimpelä 2002, 87 - 88.)

Terveyden edistäminen tapahtuu tunnistamalla ensin kouluyhteisön terveysvaikutukset ja sitten toimimalla tavoitteiden mukaan. Terveyttä voidaan edistää ensinnäkin vähentämällä kouluyhteisön haittavaikutuksia, ja terveyden edistäminen voi myös olla oppimisen tukemista ylläpitämällä oppilaiden vireyttä. Kouluyhteisön terveyttä edistävää vaikutusta voidaan lisäksi tarkastella oppilaiden koko elämänsäkaaren kannalta: koulun tulisi antaa oppilaalle hänen aikuistuuksaan hyvät eväät oman ja muiden terveyden ja hyvinvoinnin rakentamiseen. Kouluyhteisö voi olla voimavara, jonka avulla selviää kouluyhteisön ulkopuolella olevista, terveyttä ja hyvinvointia uhkaavista haasteista. (Rimpelä 2002, 89.)

Kuten asiakaspalvelussa oppilaiden kanssa on keittiöhenkilökunnan tehtävä yhteistyötä myös kouluyhteisön aikuissidosryhmien kanssa. Argylen mukaan yhteistyö on eduksi asioissa, joita ei yksin olisi mahdollista toteuttaa ja jotka saadaan tehtyä paremmin yhdessä. Yhteistyö voi tuoda myös välitöntä tunnepalkkiota sekä etuja terveydelle ja mielenterveydelle, minkä lisäksi yhteistyö luo sosiaalisia siteitä. (Argyle 1991, 244.) Argyle määrittelee yhteistyön työssä, vapaa-ajalla tai sosiaalisissa suhteissa tapahtuvana koordinoituna yhdessä toimimisena, jonka pyrkimyksenä ovat yhteiset päämäärät, yhteistoiminnan tuoma nautinto tai suhteiden ylläpito ja edistäminen. Argyle väittää, että yhteistyö ei ole ainoastaan tärkeää ihmiselämälle vaan se on täysin olennaista ihmisen olemassaololle ja että kaikki sosiaalinen käyttäytyminen on yhteistoiminnallista. (Argyle 1991, 3 - 4.) Yhteistyö edellyttää tiettyjä sosiaalisia taitoja. On suhtauduttava myönteisesti ja motivoituneesti eli tarvitaan halukkuutta vuorovaikutukseen ja liittymään muihin sekä kykyä olla palkitseva. Yhteistyössä tarvitaan myös empatiaa, ja on oltava taitoa yhdistää osapuolten päämäärät, jotta saadaan kaikkia tyydyttävä ratkaisu. Lisäksi vuorovaikutus- ja viestintätaidot ovat tärkeitä, jotta voidaan toimia taitavasti samanaikaisesti muiden kanssa. (Argyle 1991, 246.)

Kouluruokailusuosituksen mukaan kouluissa olisi hyvä olla ruokailutoimikunta, joka toimisi oppilashuoltoryhmän alaisuudessa. Ruokailutoimikuntaan kuuluisivat rehtori, kotitalousopettaja ja vanhempien edustaja sekä keittiön, terveydenhuollon, opettajien ja oppilaiden edus-

tajat. He voisivat kehittää kouluruokailua muun muassa ottamalla kantaa kouluruokaan ja vaikuttamalla ruokailun järjestämiseen. (Kouluruokailusuositus 2008, 6). Yhteistyö keittiöhenkilökunnan ja koulun henkilöstön välillä saa myös oppilaat kiinnostumaan enemmän kouluruokailusta ja syömään paremmin koululounaalla (Kouluruokailusuositus 2008, 12).

Myös Kouluterveyskyselystä saatujen tulosten pohjalta on todettu, että kouluikäisen ruokailun suunnittelussa tarvitaan enemmän yhteistyötä keittiöhenkilökunnan, opettajien, terveydenhoitajien ja oppilaiden välillä. Yhteistyö lisäisi kaikkien oppilaiden ja lisäksi ylipainoisten ja huonosti koulussa viihtyvien tunnetta kouluruokailun turvallisuudesta ja houkuttelevuudesta. (Pietikäinen ym. 2007, 64.) Oppilaat, jotka kokivat itsensä ylipainoisiksi, söivät Kouluterveyskyselyn mukaan harvemmin kouluruokaa tai jättivät useammin myös pääruoan tai koko aterian väliin kuin normaali- tai alipainoisina itseään pitävät. Lisäksi vähintään kerran viikossa kiusatut oppilaat jättivät myös syömättä kouluaterian muita useammin, ja heistä 40 % söi myös makeisia vähintään kerran viikossa. Lisäksi oppilaat, jotka eivät pitäneet koulunkäynnistä, söivät kouluruoan epäsäännöllisemmin. (Pietikäinen ym. 2007, 43.)

Olisi myös huomionarvoista, että vanhemmille tiedotettaisiin kouluikäisen ruokailun tarkoituksesta, merkityksestä, käytännön toteuttamisesta sekä koulu- ja kotiruokailun välisistä yhteyksistä (Kouluruokailusuositus 2008, 11 - 12). Vanhempainilloissa ruokapalvelun edustaja voisi kertoa keittiön toiminnasta ja kouluruokailusta kokonaisuudessaan sekä antaa palautetta kehittämisen kohteista. Vanhemmille voitaisiin maistattaa kouluruokia. (Lintukangas ym. 2007, 58 - 59.) Koska esimerkiksi lasten ylipainoisuuteen on arveltu vaikuttavan suurimmaksi osaksi vanhempien esimerkki ja valinnat, ei ylipainon pidempiaikaiseen vähentämiseen ainoastaan lapsiin kohdistuva työskentely vaikuta, vaan muutoksiin on otettava mukaan koko perhe (Rajamäki 2007)

#### 4 Fazer Amica yritysesittely

##### 4.1 Yleistä

Fazer Amica on johtava ruokailupalveluyritys Pohjoismaissa ja Baltiassa. Fazer Amica muodostaa yhdessä Fazer Leipomoiden, Fazer Makeisten sekä Fazer Venäjän kanssa Oy Karl Fazer Ab konsernin, jolla on toimintaa kahdeksassa maassa. Fazer on perheyritys, joka aloitti toimintansa konditoriana vuonna 1891 ja tuottaa nykyisin ruokailupalveluja, leipomotuotteita sekä makeisia. Koko konsernin liikevaihto oli vuonna 2007 noin 1,2 miljardia euroa ja henkilöstöä oli vuoden 2007 lopulla noin 15 945. (Vuosikertomus 2007, 4.) Muutoksia konsernin toimialoilla tapahtui vuonna 2008, kun suomalais-ruotsalainen makeisyhteistyö päättyi ja Cloetta Fazer

jaettiin kahtia Fazer Makeisiksi ja Cloetta Ab:ksi (Toivanen-Visti 2008). Myös Candyking irtotettiin konsernista vuoden 2008 aikana (Candykingin irtautuminen Fazerista alkaa helmikuussa).

Fazer Amican liiketoimintayksiköt jakautuvat henkilöstöravintoloihin, opetus- ja hoivaravintoloihin sekä kahvila- ja ravintolasektoriin (Liiketoimintayksiköt 2008). Tehtäväalueisiin sisältyvät kongressi-, kokous- ja tilausravintolat, kurssikeskukset, tavarataloravintolat ja -kahvilat, suurtaapahtumien ravintolapalvelut, juhlien järjestäminen sekä asiakasyrityksien edustustarjoiu. Päiväkoteja, sairaaloita ja palvelutaloja on myös yhä enemmän asiakkaina. (Vuosisikertomus 2007, 4.) Liikevaihto koko konsernin liikevaihdosta on noin 50 %. Fazer Amicalla on 7 800 työntekijää yli 1 400 ravintolassa Pohjoismaissa, Baltiassa ja Venäjällä. (Konsernirakenne 2008). Vastaavasti Fazer Amica Suomessa on 4 100 työntekijää ja 900 ravintolaa (Fazer Amica - makuelämyksiä 2008, 9).

Fazer Amican toiminta-ajatuksena eli missiona on tarjota makuelämyksiä, jotka perustuvat konsernin yhteisiin arvoihin eli asiakaslähtöisyyteen, laadukkuuteen sekä yhteistyöhön. Asiakaslähtöisyys on asiakkaiden tarpeiden täyttämistä ja odotusten ylittämistä. Korkeaan laatuun pyritään kaikessa työssä, jota kehitetään jatkuvasti. Yhteishengellä ja osaamisen yhdistämisellä pyritään takaamaan onnistumiset. Fazer Amican visio on olla johtava yritys ruokailu- ja palvelualan valituilla markkinoilla. (Fazer Amica tänään 2008.)

#### 4.2 Koulujen ruokailupalvelut

Koko Suomessa Fazer Amica tuottaa 140 ammatillisen oppilaitoksen ja yliopiston ruokailupalvelut, jonka lisäksi tarjoillaan ruokaa 41 peruskoulussa ja lukiossa. Helsingissä Fazer Amica toimii 29 koulussa, joista 20 on kaupungin kouluja ja yhdeksän yksityistä koulua. On yliopistoja, korkeakouluja, ammatillisia oppilaitoksia, ammattikorkeakouluja, 2. asteen oppilaitoksia sekä lukioita, ala- ja yläkouluja. (Liiketoimintayksiköt 2008.) Kaupungin opetusvirasto vastaa ruokapalveluiden sisällöstä, laadusta ja määrästä ja seuraa yhdessä Fazer Amican kanssa tarjottavan kouluruuan valikoimaa ja laatua. Tavoitteena on tarjota oppilaille terveellistä, täysipainoista ja maistavaa ruokaa. Opetusvirastolla ja Fazer Amicalla on sopimus, jossa kuvataan, millaista ruokaa on oltava tarjolla ja kuinka usein. Muun muassa pääraaka-aineiden ja aterialisäkkeiden määrä, laatu ja vaihtelevuus, retkieväiden koostumus ja ruuassa käytettävän rasvan laatu on selitetty sopimuksessa. (Fazer Amica ja Eurokokit kertoivat koululaisille terveellisistä välipaloista 2007.)

Fazer Amica toteuttaa myös peruskoulujen, lukioden ja ammattikorkeakoulujen ruokailupalveluiden välipalamyynnin. Fazer Amican palvelukeittiöpäällikkö Airi Heikuran mukaan Fazer

Amica haluaa ohjata oppilaita valitsemaan kunnollisen välipalan makeisten sijaan, jotta he jaksaisivat pitkänkin koulupäivän. (Fazer Amica ja Eurokokit kertoivat koululaisille terveellisistä välipaloista 2007.)

Fazer on ollut aktiivinen oppilaiden ohjaamisessa parempiin välipalavalintoihin sekä rakentamaan omannäköistä elämää, joka antaa voimavaroja: yhdessä Nuorten Akatemian kanssa Fazer Amica lähti vuonna 2007 mukaan kolmivuotiseen Elämän eväät -hankkeeseen, jonka tavoitteena on tukea 13 - 19 -vuotiaiden nuorten spontaania tekemistä, luovuutta sekä aktiivisuutta (Fazer ja Nuorten Akatemia tarjoavat yhdessä Elämän Eväitä 2007). Fazer Amica haluaa myös kannustaa nuoria tekemään itse ruokaa ja eväitä. Fazer Amica osallistui marraskuussa 2007 kansainvälisen Eurokokkien järjestön Euro-Toques Internationalin järjestämään kampanjaan, jossa kerrottiin oppilaille terveellisistä, ravitsevista ja maukkaista välipaloista (Fazer Amica ja Eurokokit kertoivat koululaisille terveellisistä välipaloista 2007). Nuoret saadaan kiinnostumaan syömisestään enemmän ja kiinnittämään huomiota ruokavalintoihin, kun he osallistuvat itsekin pohtimaan omaa hyvinvointiaan ja sen yhteyttä ravitsemukseen. Välipalamyyntikin saa lisää arvostusta, kun oppilaat tietävät, että se on hyvää ja ravitsevaa.

Fazer Amican välipalakonseptin tarkoitus on tehdä lisämyyntiä ja parempaa asiakaspalvelua. Välipalakonseptimanuaali antaa käytännön ohjeet ja työkalut ravintoloille välipalatarjoilun toteuttamisesta. Manuaali sisältää välipalavaihtoehtolistan, välipalamyynnin ja -järjestelyiden käytännön ohjeet sekä tiedotus- ja mainosmateriaalimalleja ammattilaisille, oppilaille, vanhemmille ja opettajille. Lisäksi manuaalissa kerrotaan välipalatuotteen perustat eli mistä hyvä välipala koostuu. Välipalakonseptiin kuuluu Kotimaiset Kasvikset ry:n tuottamaa materiaalia kouluille. (Välipalakonsepti 2006.)

Konseptia lähdettiin kehittämään vuoden 2006 syksyllä vanhan Ruis by Fazer -konseptin pohjalta. Kun välipalakonsepti marraskuussa esiteltiin ravintolapäälliköille, vastaanotto oli myönteinen. Konsepti otettiin koekäyttöön 10.1. - 1.3.2007 kolmessa koulussa eli Pohjois-Haagan yhteiskoulussa, Oulunkylän yhteiskoulussa ja Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa. Konseptin kehittämisessä vaikeuksia oli sopivien maksutapojen löytämisessä, ja pilotissa tarkkailtiin erityisesti välipalakorttien myyntiä. Välipalakortteja myytiin vain vähän käteisen ja maksukorttien ohella. Välipalakorttien tarkoitus ei ole tuoda lisämyyntiä vaan tarjota muu maksutapa, jos käteisellä tai maksukorteilla maksaminen ei sovi. (Välipalakonseptin pilotointi 2007.)



## 5 Empiirinen aineisto, hankinta ja analysointi

Empiirinen aineisto tässä opinnäytetyössä hankittiin teemahaastattelun avulla kolmessa helsinkiläisessä ja yhdessä porilaisessa koulussa. Haastateltavat olivat Fazer Amican ravintolapäälliköitä.

### 5.1 Teemahaastattelurungon laadinta

Teemahaastattelu pohjautuu keskeisiin aihepiireihin eli teema-alueisiin, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Kysymykset voidaan kuitenkin muotoilla erilailla ja esittää eri järjestyksessä kussakin haastattelussa. Teemahaastattelua kutsutaankin puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi, joka on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47 - 48.) Vuorovaikutus haastattelussa on keskustelunomaista ja tarpeeksi vapautunutta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 96), minkä vuoksi teema-alueet olisi hyvä opetella ulkoa ilman paperista lukemista (Hirsjärvi & Hurme 2000, 71). Keskusteluun verrattuna haastattelun päämääränä on kuitenkin kerätä tietoa suunnitelman mukaisesti, minkä vuoksi haastattelijaa johtaa haastattelun kulkua (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42). On ymmärrettävä, että haastateltava vastaa kysymyksiin omasta todellisuudestaan käsin ja lisäksi hän muokkaa tätä todellisuuskuvaa haastattelijan kanssa ja hänen vuoksi. Haastateltava voi myös pyrkiä antamaan itsestään tietyn, usein paremman kuvan (Hirsjärvi & Hurme 2000, 101 - 102.)

Teemahaastattelurunkoa (Liite 1) alettiin laatia syksyllä 2008. Teemahaastattelurungon laatimisessa, teemojen ja kysymysten suunnittelussa käytettiin apuna kouluruokailuhankkeen osana tehtyjen Makkosen sekä Honkasen ja Salmelan opinnäytetöiden teemahaastattelurunkoja. Alustavaa haastattelurunkoa muokattiin useaan kertaan. Lopulliseen teemahaastattelurunkoon tuli kahdeksan eri teema-alueita: taustatiedot, välipalatarjoilu, tarjoiluprosessi, välipalatuotteet, hinnoittelu ja maksaminen, keittiöhenkilökunta, asiakaspalvelu sekä yhteistyö sidosryhmien välillä.

Opinnäytetyön tulosten luotettavuutta eli reliabiliteettia ja validiteettia heikensivät muutamat tutkimuksen tekoon liittyneet epäkohdat. Tutkimuksen reliabiliteetti liittyy siihen, saadaanko toistamalla tutkimus samanlaisia tuloksia, ja validiteetti kertoo sen, tutkitaanko sitä, mitä on tarkoitus tutkia (Metsämuuronen 2006, 56). Tutkimuksen luotettavuus on suoraan verrannollinen mittarin eli tässä tapauksessa haastattelun luotettavuuteen, ja mittarin luotettavuuden puolestaan määrittelee se, miten hyvin käsitteet on operationalisoitu eli annettu niille mitattavissa olevat määritelmät (Metsämuuronen 2006, 37).

Opinnäytetyön teoriaosuus oli ensinnäkin keskeneräinen, kun teemahaastattelurunko valmistui ja haastattelut toteutettiin. Haastattelurunko sisälsi siksi epäoleellisempia kysymyksiä, ja siitä puuttui toisaalta tärkeämpiä aiheita. Toiseksi käsitteitä ei ollut määritelty perusteellisesti eikä operationalisoitu. Tämän vuoksi esimerkiksi teemahaastattelurungon samaan kysymykseen saatiin ravintolapäälliköiltä vastauksia, jotka eivät tarkoittaneet samaa asiaa. Itse välipalatarjoilu saattoi merkitä ravintolapäälliköillekin pääasiassa pelkästään erillistä pöydille tai tiskille aseteltavaa välipalatarjoilua eikä niinkään kioskista tai ravintolan kahvilasta myytäviä välipalatuotteita. Haastattelun eli mittarin luotettavuutta ei voitu kauttaaltaan siksi taata, vaikka haastatteluiden kuluessa selvyys käsitteistä paranikin. Kysymyksiin tehtiin lisäksi muutoksia vielä haastattelujen välillä niin, että osa kysymyksistä poistettiin, kysymyksiä muokattiin ja uusia kysymyksiä lisättiin, ja teemojen esittämisjärjestystä muutettiin. Siksi kaikilta haastateltavilta ei saatu vastauksia samoihin kysymyksiin, ja siksi esimerkiksi hinnoittelu ja maksaminen jätettiin pois tulosten esittelystä. Teemahaastattelurunkoa ei myöskään testattu esihaastatteluiden avulla, eikä yhden haastattelun tallennus onnistunut täysin.

## 5.2 Empiirisen aineiston hankinta ja analysointi

Tutkimuksen aineisto kerättiin haastatteleamalla neljää Fazer Amican kouluravintolapäällikköä vuoden 2008 marraskuussa. Haastateltavat valittiin opinnäytetyön tekijän ja Fazer Amican tuotekehityspäällikön Ulla Pirisen yhteisen pohdinnan tuloksena. Tutkimukseen haluttiin saada mahdollisimman monipuolinen otos, ja siksi ravintolapäälliköt valittiin toisiinsa verrattuina erilaisista kouluista. Pirinen antoi myös luvat haastatteluihin.

Ensimmäinen teemahaastattelu toteutettiin ravintolapäällikkö Helena Ylä-Jussilan kanssa 6.11.2008 alkaen kello 8.30 Oulunkylän yhteiskoulussa. Haastattelu oli kestoltaan noin 60 minuuttia. Toinen haastattelu järjestettiin 10.11.2008 kello 13.45 alkaen, ja sen kesto oli noin 50 minuuttia. Haastateltavana oli ravintolanhoitaja Pirjo Kestilä Helsingin Rudolf Steiner -koulussa. Kolmanneksi haastateltiin ravintolapäällikkö Johanna Rantamäkeä 13.11.2008 kello 12.40 alkaen Porissa Björneborgs svenska samskolanin yhteydessä. Haastattelun kesto oli noin 60 minuuttia. Rantamäen haastattelu täydennettiin puuttuvilta osin puhelimitse 14.1.2008 kello 14 - 14.20. Viimeinen, neljäs haastattelu tehtiin ravintolapäällikkö Mariel Luoman kanssa 18.11.2008 alkaen kello 13.40 Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa. Haastattelun kesto oli noin 65 minuuttia.

Kolme haastattelua tallennettiin tietokoneen avulla. Tietokonetallennuksessa käytettiin Audacity-ohjelmaa, jolla voidaan taltioda, käsitellä ja kuunnella ääntä tai musiikkia. Sanelin lainattiin Laurea ammattikorkeakoulusta ravintolapäällikkö Rantamäen haastattelua varten, koska tietokoneen kanssa matkustaminen Poriin olisi ollut hankalampaa. Kaikki haastattelut

kuunneltiin tietokoneella ja kirjoitettiin käsin puhtaaksi, jotta aineistoa oli helpompi käsitellä, ja litterointi oli kokonaisuudessaan valmis 27.11.2008. Sanelimen käyttö Rantamäen haastattelussa ei kuitenkaan aivan onnistunut: haastattelua oli tallentunut siten, että keskustelu oli osittain katkonaista ja lauseita puuttui. Sen vuoksi haastattelu täydennettiin puhelinhaastattelulla 14.1.2009.

## 6 Empiiriset tulokset

Seuraavissa alaluvuissa esitetään teemahaastatteluiden tulokset niin, että jokaisen alaluvun alussa on ensin lyhyt esittely koulusta.

### 6.1 Ravintolapäällikkö Helena Ylä-Jussila, Oulunkylän yhteiskoulu

Oulunkylän yhteiskoulu on vuonna 1924 perustettu yksityinen koulu, mikä tarkoittaa, että koulu tekee Helsingin kaupungista riippumattomia itsenäisiä päätöksiä opintojen ollessa kuitenkin maksuttomia oppilaille. Nykyisissä tiloissaan koulu on toiminut vuodesta 1956 lähtien. (Historiaa 2006.) Oulunkylän yhteiskoulussa toimivat peruskoulun 7. - 9. luokat sekä lukio, ja yhteensä oppilaita on noin 880 (Etusivu 2006). Koululla on pitkä historia musiikki-, ilmaisutaito- ja teatteritoiminnassa sekä kuvataiteessa (Esittely 2006).

#### Välipalatarjoilu

Välipalatarjoilu on aloitettu Fazer Amican ravintola Breikissä Oulunkylän yhteiskoulussa vuonna 2006, kun Fazer Amica otti välipalakonseptinsa koekäyttöön. Ravintolapäällikkö Helena Ylä-Jussila kuului ryhmään, joka ryhtyi kehittämään ja kokeilemaan välipalatarjoilua kouluravintoloissa. Ylä-Jussila on työskennellyt lähes 20 vuotta Oulunkylän yhteiskoulussa. Välipalatarjoilun tavoite on Ylä-Jussilan mukaan pitää oppilaat virkeinä ja verensokeri kohdallaan, jotta keskittyminen opiskeluun pysyisi hyvänä. Oppilaat voivat lisäksi oppia valitsemaan terveellisen vaihtoehdon makeisten, virvoitusjuomien ja jäätelöiden sijasta, ja Ylä-Jussilan mukaan oppilaat ovatkin menneet valinnoissa parempaan suuntaan. Oppilaskunta pitää koulussa yllä virvoitusjuoma-automaattia, mutta muita automaatteja ei ole. Kouluravintolasta on poistettu myynnistä energiajuomat, sokeroituja virvoitusjuomia on vähennetty ja pääasiassa tarjolla on pullovesiä.

Ylä-Jussilan mukaan välipalatarjoiluun liittyvä uusi markkinointimateriaali olisi tervetullut Fazer Amicalta, ja Fazer Amican tarjoamien välipalojen suosiota voitaisiin lisätä markkinoin-

nin avulla. Asiakastoimikunnan oppilaita on myös tehnyt mainoksia välipalatarjoilusta koulun tiloihin. Lisäksi koululla on jatkuvasti kouluravintolan mainoksia ympäri koulua, ja ruokasalin sisääntuloaulassa on taulu, josta näkee tuotteet ja hinnat. Ylä-Jussila näkee yhtenä mahdollisuutena mainontaan koulun käytävillä olevat televisiot, joihin voisi laittaa pyörimään tietois-kuja.

### Tarjoiluprosessi

Kouluravintola avataan kello kahdeksalta ja suljetaan kello 14.30, ja välipaloja on myytävänä jokaisella välitunnilla paitsi lounaalla. Valikoima on laajimmillaan kolmella välitunnilla, jolloin tuotteita laitetaan lisää tarjolle myytäväksi: aamupäivällä kello kymmenen välitunnilla ja iltapäivällä kello yhden ja kahden välitunneilla. Välitunnit ovat 5 - 10 minuutin pituisia, mikä on Ylä-Jussilan mielestä liian lyhyt aika ja rajoittaa Ylä-Jussilan mukaan välipalavalikoiman monipuolistamista ja kehittämistä. Hän on keskustellut asiasta rehtorin kanssa ja toivonut välituntien pidentämistä 15 minuuttiin, mutta sitä ei ole voitu koulun puolelta toteuttaa.

Oppilaat ostavat Ylä-Jussilan mukaan välipaloja paljon mukaan, koska heillä on koulun jälkeen harrastuksia. Ruokailuympäristön viihtyisyys, kiireettömyys sekä rauhallisuus eivät Ylä-Jussilan mukaan toteudu ruokailussa ainakaan lounaalla, sillä ruokasalissa on 200 paikkaa ja oppilaita on 870. Jonottamiseen menee silloin paljon aikaa. Välipalatarjoilussa on puolestaan rauhallisempaa, eikä jonoja synny merkittävästi.



Kuva 1: Oulunkylän yhteiskoulun ruokailutilaa

Oppilaat eivät osallistu välipalatarjoilun suunnittelemiseen tai toteuttamiseen Oulunkylän yhteiskoulussa. Ylä-Jussilan mielestä olisi hyvä asia, jos näin olisi. Hän on keskustellut asiasta Oulunkylän yhteiskoulussa, mutta asia ei ole edennyt pidemmälle.

### Välipalatuotteet

Suolaiset tuotteet kuten sämpylät, karjalanpiirakat, croissantit ja patongit valmistetaan raakapakasteista ja täytetään itse. Valmiita tuotteita ovat muun muassa tuoremehut ja marjakeitot. Vihannes-juuresannoksia sekä juurespaloja oli yritetty myydä, mutta niiden myynti ei onnistunut. Kouluravintolassa myytävänä on myös makeisia, virvoitusjuomia, jäätelöä sekä munkkeja ja donitseja, mutta ne kuuluvat kahvilatuotteisiin eivätkä välipalatuotteisiin (Liite 2). Makeista välipaloista on Oulunkylän yhteiskoulussa keskusteltu rehtorin kanssa, ja pienen valikoiman makeisia on katsottu olevan paras vaihtoehto turvallisuuden kannalta, sillä oppilaat kävisivät muuten ostamassa karkkeja ynnä muita enemmän läheiseltä huoltoasemalta tai kaupasta. Tällöin turvallisuusriskinä olisi liikenne, vaikka toisaalta peruskoululaisilla ei edes ole lupa poistua koulun alueelta.

Aamupalaa ei varsinaisesti tarjoilla, mutta Ylä-Jussilan mukaan välipalatuotteet ovat aamiaistuotteisiin verrattavissa. Erityisruokavaliota noudattaville oppilaille on tarjolla yksi tai kaksi tuotetta joka päivä. Gluteenitonta ruokavaliota noudattavat oppilaat tilaavat etukäteen gluteenittoman leivän tietyille välitunnille.





otettavat tuotteet, joita Ylä-Jussilan mukaan on lisätty valikoimaan. Vähemmän suosituimpia tuotteita ovat kuivatut hedelmät ja esimerkiksi Risifrutti, jonka hinta saattaa Ylä-Jussilan mukaan olla hieman liian korkea oppilaiden mielestä. Ylä-Jussila pitää positiivisena asiana, että oppilaat haluavat käydä ostamassa välipalan kouluravintolasta vielä koulupäivän päätyttyäkin eivätkä käy esimerkiksi kaupassa tai syö välipalaa vasta kotona.

#### Keittiöhenkilökunta

Kouluravintolassa työskentelee neljä kokopäiväistä työntekijää ja yksi osapäiväinen työntekijä. On kokki, salikassa, kaksi ravintolatyöntekijää, sekä ravintolapäällikkö Helena Ylä-Jussila. Välipalatuotteet valmistaa yksi henkilö, jolla on tarkat ohjeet tuotteiden tekemiseen.

Keittiöhenkilökunta ei esittäydy uusille oppilaille koulun yhteisissä tilaisuuksissa, mutta tulevien uusien oppilaiden käydessä tutustumassa kouluun, keittiöhenkilökunta esittäytyy ruokasalissa ja esittelee tarjontansa. Uusille oppilaille jaetaan opinto-opas, josta löytyy tietoa kouluravintolan toiminnasta, tarjonnasta ja ruokasalin järjestyssäännöistä.

#### Asiakaspalvelu

Oppilaiden toiveita ja asiakastyytyväisyyttä selvitetään kerran vuodessa Fazer Amican ravintoloiden yhteisellä kyselyllä, johon Oulunkylän yhteiskoulun oppilaat voivat halutessaan vastata. Kyselyssä kysytään Ylä-Jussilan mukaan esimerkiksi ruoan mausta, ulkonäöstä, palvelusta, ravintolan siisteydestä, palautteiden käsittelemisestä, kahvin ja teen laadusta sekä mitä asioita oppilas haluaisi kehittää. Tietty yritys käsittelee kyselyn tulokset ja tekee yhteenvedon ravintolapäällikölle. Kyselyn tulos sekä muu asiakaspalaute käsitellään sekä henkilökunnan kesken että asiakastoimikunnassa, ja palautteesta etsitään kehityskohteita. Välipaloista ei kyselyssä kysytä erikseen, ja siksi Ylä-Jussila ei koekaan saavansa kyselystä tietoa välipalatarjoilun kehittämiseen.

Oppilaat, pääasiassa lukiolaiset antavat Ylä-Jussilan mukaan kiitettävästi suullista palautetta ja kertovat toiveitaan myös oma-aloitteisesti. Toiveita pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Ravintolapäällikkö Ylä-Jussila käsittelee suullisen asiakaspalautteen mahdollisesti salikassan kanssa, ja he pohtivat, onko palaute tai toive asiallinen ja arvioivat, voiko toiveen toteuttaa.

Ylä-Jussilan mukaan keittiöhenkilökunnalla on ruokailun järjestämisen lisäksi kasvatuksellinen tehtävä sekä vastuu oppilaiden käyttäytymisestä kouluravintolan tiloissa. Toisinaan käyttäytymiseen joudutaan puuttumaan, jotta käytös olisi asiallista ja ruokasalin järjestyssääntöjen mukaista. Ylä-Jussilan mukaan nykyisin on kuitenkin vähän mahdollisuuksia puuttua oppilai-

den käyttäytymiseen, sillä on itse puhuttava oppilaille erittäin kohteliaasti ja kauniisti. Lounasaikaan vastuu oppilaista ja esimerkiksi oppilaiden ruokasalikäyttäytymisestä on Ylä-Jussilan mukaan pääasiassa valvovilla opettajilla, ja keittiöhenkilökunta hoitaa tehtäviään keittiössä ja linjastossa. Välipalatarjoilun aikana opettajat eivät ole valvomassa oppilaita. Käytännössä keittiöhenkilökunnan vastuu oppilaista on Ylä-Jussilan mukaan pieni.

Asiakkaita palveleva keittiöhenkilökunta pyrkii ohjaamaan oppilaita ostamaan terveellisiä vaihtoehtoja. Ylä-Jussila kertoo itse kassalla ollessaan myös kertovansa uutuuksista, ja vaikka tiedotteitakin on, oppilaat lukevat niitä heikosti. Ylä-Jussilan mukaan keittiöhenkilökunnan kasvatuksellinen tehtävä toteutuu juuri asiakaspalvelutilanteessa, kun oppilas tulee ostamaan välipalaa. Keittiöhenkilökunta pyrkii asiakaskontaktissa kohteliaisiin käytöstapoihin tervehtimällä oppilasta, katsomalla häntä silmiin ja kiittämällä. Ylä-Jussila on painottanutkin hyviä käytöstapoja henkilökunnalleen, ja palaute keittiöhenkilökunnan asiakaspalvelusta on ollut myönteistä. Ongelmatilanteita ei juuri ole ollut, ja vaikka koulun nuoret pitävät paljon meteeliä, on sekin Ylä-Jussilan mielestä iloista ja keskustelunomaista. Ylä-Jussilan mielestä keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden keskinäiset välit ovat hyvät. Oppilaat tulevat iloisina kouluravintolaan, ja monet heistä haluavat kertoa henkilökohtaisistakin asioistaan kuten harrastuksistaan tai viikonlopustaan, mikä on Ylä-Jussilan mielestä merkki luottamuksesta.

#### Yhteistyö sidosryhmien välillä

Vanhemmille tiedotetaan välipalatarjoilusta vanhempainilloissa, joihin keittiöhenkilökunta ei kuitenkaan itse osallistu. Erillisiä tiedotteita ei vanhemmille mukaan jaeta, eikä keittiöhenkilökunta ole yhteydessä muutenkaan vanhempiin. Suunnitelmissa on kuitenkin tällä hetkellä laittaa internetiin tiedotteita, joita vanhemmat pääsisivät lukemaan oppilassivusto Wilman kautta. Ylä-Jussilan mukaan internetin avulla voitaisiin päästä lähemmäs vanhempia.

Kouluterveydenhoitajan ja kotitalousopettajan kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Jos esimerkiksi oppilaan huomataan kärsivän syömishäiriöstä, siihen puututaan. Kotitalousopettaja valvoo oppilaita ruokasalissa ajoittain. Ylä-Jussilan mukaan tulisi enemmän seurata oppilaiden lautasia ja puuttua ongelmiin, mihin on kuitenkin vähän aikaa. Hänen mielestään välipalatarjoilussa on voinut havaita, että oppilas, joka on syönyt vähemmän lounaalla, ostaa epäterveellisiä välipaloja kuten makeisia. Kouluterveydenhoitajan kanssa mietitään ja keskustellaan kouluravintolan terveellisistä välipalavalinnoista. Terveysdenhoitaja ja kotitalousopettaja ovat hyvin kiinnostuneita kouluravintolan toiminnasta ja toimivat aktiivisesti yhteistyössä kouluravintolan henkilökunnan kanssa.

Yksi tai kaksi kertaa lukukaudessa kokoontuu asiakastoimikunta, joka koostuu oppilaista ja opettajista. Asiakastoimikunnassa käsitellään ruokailuun liittyviä asioita ja myös välipaloja.



Ylä-Jussilan mukaan toimikunnassa otetaan kaikki mielipiteet ja ideat sekä kehittämiskohteet huomioon. Ylä-Jussila myös esittelee siellä muun muassa teemoja ja välipaloja.

Ylä-Jussila näkee yhteistyön tärkeänä, jotta oppilas saisi monesta suunnasta tietoa esimerkiksi välipaloista ja niiden tarpeellisuudesta. Ylä-Jussilan mielestä on vaikea miettiä, miten yhteistyötä voitaisiin tehdä välipalatarjoilun suhteen paremmin senkin takia, että lounas on tärkein asia koulumaailmassa ja aikaa on rajallisesti.

## 6.2 Ravintolanhoitaja Pirjo Kestilä, Helsingin Rudolf Steiner -koulu

Helsingin Rudolf Steiner-koulu on vuonna 1955 perustettu yhtenäiskoulu, jossa on oppilaita esikoulusta ylioppilastutkintoon valmistaviin luokkiin. Koululla on toimintaa kahdessa eri kiinteistössä, ja yhteensä oppilaita on reilut 900. (Historia.) Steinerpedagogiikassa on erityisesti tarkoituksena antaa oppilaalle opetusta, joka kehittäisi oppilasta persoonalliseen luovuuteen (Pedagogiikka).

### Välipalatarjoilu

Välipalatarjoilu on aloitettu Helsingin Rudolf Steiner -koulun yläkoulussa vuoden 2007 elokuussa, jolloin Fazer Amica alkoi tuottaa kouluruokailupalveluja kyseisessä koulussa. Ravintolanhoitaja Kestilä on työskennellyt koulussa vuoden 2007 elokuusta lähtien, eikä Kestilän mukaan välipalatarjoilua sitä ennen koulussa ilmeisesti ollut. Ravintolapäällikkö Eila Jokila toimii Helsingin Rudolf Steiner -koulun toisissa tiloissa. Asiakkaista käyvät eniten ostamassa välipaloja kuudesluokkalaiset, kahdeksaluokkalaiset eivät käy juuri ollenkaan ja toka- ja kolmasluokkalaisista vain muutamia. Koulun iltapäiväkerholle viedään 62 välipalaa, ja 0-luokille tehdään myös välipaloja, jotka kouluravintola vain valmistaa eikä tarjoile. Folkhälsanin 1. ja 2. luokan iltapäiväkerholaisille on myös välipalatarjoilu. Koulussa ei ole virvoitusjuoma-, välipala- tai makeisautomaatteja, eikä niitä Kestilän mukaan ole aiemminkaan ollut. Välipalatarjoilua mainostettiin vuonna 2007 koulussa, mutta tänä vuonna tiedotteita ei ole ollut. Välipalatarjoilun suosiota voitaisiin Kestilän mukaan lisätä juuri mainonnalla.

Koulun oppilaiden ruokailutottumuksissa on Kestilän mukaan haasteena se, että oppilaat söisivät mielellään herkuja. Puuroja oppilaat eivät juuri osta, mutta niitä menee välillä iltapäiväkerholle tai 0-luokille. Kestilän mielestä opettajat valvovat lounaalla varsinkin pienempien oppilaiden ruokailua ja katsovat, että oppilaat syövät salaattia. Kestilä ei osaa arvioida, edistääkö välipalatarjoilu oppilaiden terveyttä, mutta välipalatarjoilua olisi hänen mielestään kuitenkin hyvä edistää ja kehittää, jotta oppilaat jaksaisivat välipalan ansiosta paremmin pitkän koulupäivän. Lounasruokailu alkaa koulussa ensimmäisille luokille jo kello 9.30. Ruoka-

kulttuurin muutosta välipalojen suuntaan Kestilä pitää huonona asiana, mutta Kestilän mukaan Helsingin Rudolf Steiner-koulussa lähes kaikki oppilaat käyvät syömässä lounaan, ja välipaloja syödään ehkä juuri siksi vähemmän.

#### Tarjoiluprosessi

Välipaloja tarjoillaan kello 12.45 - 13.30, mutta Kestilän mukaan välipaloja voidaan myydä myös tämän ajan jälkeen. Välitunnit ovat Kestilän mukaan 15 - 20 minuutin pituisia, mutta koska koulussa kellot eivät soi tunneille, saattaa välituntiaika Kestilän mukaan hieman vaihdella. Oppilaat syövät välipalansa kouluravintolassa, josta heillä ei ole lupa poistua ruokailun aikana ja jossa Kestilän mukaan on rauhallista koko päivän ajan. Välipaloja myydään tiskiltä, ja iltapäiväkerholaisille välipalat tarjoillaan pöydälle aseteltuina. Opettajat eivät ole käyneet syömässä välipaloja yhdessä oppilaiden kanssa. Luokat on jaettu kahteen osaan niin, että toinen puoli luokasta käy syömässä välipaloja eri päivänä. Oppilaita on Kestilän mukaan noin 10 - 15 samaan aikaan syömässä välipaloja. Perjantaisin oppilaita ei käy juuri syömässä välipaloja ollenkaan, mutta Kestilä tekee välipaloja sitä mukaa, kun oppilaat niitä tarvitsevat.



Kuva 4: Helsingin Rudolf Steiner -koulun ruokailutilaa

Oppilaat eivät osallistu välipalojen tarjoilemiseen, suunnitteluun tai tilojen siistimiseen, mikä olisi kuitenkin Kestilän mukaan tärkeää. Oppilaat voisivat saada osallistuessaan mieleistä syötävää, kuitenkin kohtuuden rajoissa. Kestilä on pyytänyt oppilaita tekemään listaa välipalatoiveista, mutta haastatteluhetkellä toiveita ei ollut vielä saatu.

#### Välipalatuotteet

Välipalatarjoilussa ja kioskissa myydään samoja tuotteita. Päivittäin on tarjolla kolme komponenttia: leipätuote, juomana mehua tai maitoa sekä muu tuote, joka syödään esimerkiksi kullosta. Ruokaleipä, josta myös välipalaleivät tehdään, on pääasiassa ruista, ja vaaleaa leipää on tarjolla harvoin. Aamupalaa ei tarjoilla, mutta tarvittaessa valmistetaan esimerkiksi voileipiä. Välipaloista ei ole olemassa varsinaista listaa. Oppilaat tuovat mukanaan kouluun myös omia välipaloja. Koulupäivän aikana koulun alueelta ei oppilaille ole lupa poistua, mutta Keskilän mukaan oppilaita kuitenkin poistuu, jolloin oppilaat saavat mahdollisesti opettajilta huomautuksen ja rangaistuksenkin.



Kuva 5: Välipalatarjoilu iltapäiväkerholle Helsingin Rudolf Steiner -koulussa



Kuva 6: Välipalatarjoilu ja kioskiki Helsingin Rudolf Steiner -koulussa

Hedelmiä ostetaan melko paljon, ja Kestilä on pyrkinyt tarjoamaan paljon erilaisia hedelmiä. Kestilä kokeili lokakuussa 2008 myydä Valion valmiita pizzapaloja, joita oppilaat kyselivätkin lisää myöhemmin. Karjalanpiirakat ja croissantit ovat Kestilän mukaan haluttuja, ja lisäksi leivät kuten juusto-, meetvursti- tai kinkkuvoileivät ovat menneet hyvin kaupaksi. Kestilä haluaisi tehdä paljon erilaisia välipaloja, mutta henkilökunnan vähyyden takia se on vaikeaa. Kestilän mielestä Fazer Amican välipalalistan välipalat ovat monimutkaisia ja vaatisivat enemmän aikaa, jolloin niitä ei ehkä ehdittäisi tekemään.

Karkin myynti on kielletty Helsingin Rudolf Steiner -koulussa, mutta oppilaat olivat kuitenkin odottaneet makeisten myynnin alkavan, kun Fazer Amica tuli kouluun. Myöskään teetä, kahvia sekä muun muassa pullaa ei koulun ja Fazer Amican välisen sopimuksen perusteella ole lupa myydä, eikä tarjolla ole esimerkiksi välipala- tai muita patukoita. Makeampana välipalavaihtoehtona tarjoillaan rahkaa ja jogurttia, joka on luomujogurttia tai tavallista jogurttia. Lämmentä puuroa tai vispipuuroa ja omenariisipuuroa on tarjolla kerran tai kaksi viikossa. Erityisruokavaliota noudattavia on Kestilän mukaan ainoastaan yksi oppilas, jolla on gluteeniton ruokavalio. Oppilas ei ole Kestilän mukaan kuitenkaan halunnut leipää, mutta jos hän haluaisi, se olisi tilattava etukäteen tai sitten hänen tulisi odottaa sulatuksen ajan.

Välipalojen valmistus- ja hankintakriteerinä on terveellisyys. 0-luokilla ja iltapäiväkerholla välipalaan kuuluu aina tuorepala, esimerkiksi hedelmälohkoja, porkkanaa tai kurkkua, ja Kestilä pyrkii valitsemaan vähemmän makeita välipaloja tarjottavaksi. Kouluruokailusuositusta hän yrittää ottaa huomioon, mutta aivan tarkasti ei hän sitä noudata, sillä kaikesta ei hänen mukaan kannata tinkiä. Kestilän mukaan esimerkiksi Fazerin vähäsuolaiset leivät eivät maisutuisi oppilaille. Kestilä on antanut Kouluruokailusuituksen luettavaksi myös rehtorille.

#### Keittiöhenkilökunta

Kouluravintolassa työskentelee kaksi henkilöä, ravintolanhoitaja Kestilän lisäksi on toinen työntekijä. Aiemmin kouluravintolaa oli pitänyt yllä koulun oma henkilökunta. Keittiöhenkilökunta esittäytyy uusille oppilaille lukuvuoden alussa tilaisuudessa, joka pidetään juhlasalissa. Kestilä on tutustunut Steiner-koulun toiminta-ajatukseen saamansa vuosikirjan avulla ja käydessään tutustumassa kouluun vuoden 2007 keväällä.

#### Asiakaspalvelu

Kestilä kokee saavansa palautetta asiakaspalvelusta joka päivä kaikenikäisiltä oppilailta, kun he kiittävät ruoasta ja oppilaat myös kertovat, jos jokin on huonoa. Kestilän mielestä oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välit ovat hyvät, ja nuoremmat oppilaat kertovat toisinaan omia juttujaan keittiöhenkilökunnalle. Aluksi, kun Fazer Amica tuli kouluun ja entinen keittiöhenki-

lökunta lähti pois, oppilaat suhtautuivat Fazer Amican henkilökuntaan hieman negatiivisesti ja vuoden 2007 syksyllä tehty asiakaskysely tuottikin huonon tuloksen.

Kestilän mielestä oppilaiden kanssa tulee toimeen, kunhan ei itse ole aivan hiljaa ja menee jonkin verran samalle, lapsen tasolle kuin oppilaat. Kahdeksaluokkalaiset, koulun vanhimmat oppilaat ovat hieman haasteellisimpia asiakkaita Kestilän mukaan, ja heiltä tulee melko paljon kritiikkiä. Kestilän mielestä murrosikäisiin pitäisi suhtautua toisella tavalla kuin aikaisemmin. Kestilä näkee pärjäävänsä murrosikäisten oppilaiden kanssa hyvin ja osaavansa suhtautua heihin, koska hänellä on kokemuksia omien lastensa kanssa. Kestilän mielestä henkilö, jolla ei ole omia lapsia, saattaisi loukkaantua oppilaiden puheista.

Kouluruokailun tapakasvatukselliset tavoitteet eivät toteudu Kestilän mukaan keittiöhenkilökunnan puolesta Steiner-koulun periaatteiden takia siten, että koulun oppilaisiin ei voi paljon puuttua eikä heitä voi neuvoa. Keittiöhenkilökunta ei Kestilän mukaan lisäksi ehdi paljon ohjaamaan oppilaita ruokavalinnoissa, mutta aina kun sopiva hetki tulee, hän huomauttaa lounaalla esimerkiksi salaatin ottamisesta.

Kouluravintolat selvittävät asiakastytytyväisyyttä kerran vuodessa Fazer Amican omalla asiakaskyselylomakkeella, jossa ei erikseen kysellä välipaloista.

Yhteistyö sidosryhmien välillä

Keittiöhenkilökunta ei ole osallistunut vanhempainiltoihin. Kestilän mukaan koulussa on vanhempainyhdistys, jolla on merkittävä rooli koulun toiminnassa, ja siksi hänen mielestä olisi hyvä osallistua vanhempainiltoihin. Osallistumista vaikeuttaa Kestilän mukaan kuitenkin vanhempainiltojen ajoittuminen iltaan, ja että hän joutuisi jäämään koululle odottamaan niiden alkamista. Kestilä uskoo, että hänen osallistumisensa kuitenkin järjestäisi, jos hän keskustelisi rehtorin kanssa ja vanhemmat olisivat kiinnostuneita ottamaan hänet mukaan. Keittiöhenkilökunta ei myöskään osallistu opetussuunnitelman tekemiseen.

Vanhemmat, opettajat tai kouluterveydenhoitaja eivät ole antaneet juuri palautetta tai toiveita keittiöhenkilökunnalle kouluruokailuun tai välipalatarjoiluun liittyen. Kestilä arvelee, että vanhemmat ja opettajat eivät vielä ole tulleet niin tutuiksi keittiöhenkilökunnan kanssa, että he osaisivat kertoa toiveistaan ja tietäisivät kuinka yhteistyötä keittiöhenkilökunnan kanssa voitaisiin tehdä. Kestilän mielestä vanhemmat ja opettajat saattavat suhtautua varauksellisesti Fazer Amicaan, koska se on iso yritys ja ei heidän mielestään ehkä joustaisi niin paljon asioissa. Kestilä on käynyt pari kertaa tutustumassa opettajiin opettajanhuoneessa. Kestilän mukaan yhteistyötä voitaisiin alkaa tehdä aktiivisemmin esimerkiksi järjestämällä palaverin sidosryhmien kanssa. Koulussa ei ole toiminnassa asiakas- tai ruokalatoimikuntaa,

mutta aiemmin on ollut yhteinen asiakastoimikunta Steiner-koulun alakoulun kanssa. Kestilän mukaan ruokalatoimikunnassa keskustellaan yleensä ruoasta, ruokavaihtoehtoista sekä annetaan ja käsitellään palautteita. Kestilä pitää kouluravintolan osaa koulumaailmassa suurena. Hänen mielestä on tärkeää, että oppilaat saavat lämpimän ruoan ja aina silloin tällöin mieli-ruokiaan. Toisaalta Kestilä pitää kouluravintolaa vielä hieman irrallisena yhteistyön vähyyden vuoksi.

Kestilän mukaan koulu järjestää paljon yhteisiä juhlia, jotka Kestilä yrittää ottaa huomioon ruokalistojen suunnittelussa, mutta välipalatarjoilussa juhlateemat eivät näy. Steiner-koululla on Kestilän mukaan niin sanottuja viljapäiviä: jokaiselle päivälle kuuluu oma viljansa. Steiner-koulun periaatteet ja toimintatavat ovat tulleet Kestilälle tutuiksi varsinkin kun hän alkoi itse tehdä ruoan koulussa vuoden 2008 syksystä alkaen.

### 6.3 Ravintolapäällikkö Johanna Rantamäki, Björneborgs svenska samskola

Björneborgs svenska samskola antaa opetusta 0-luokista aina lukioon asti (Allmânt). Koulu on vuonna 1892 perustettu yksityinen koulu, ja sitä pitää yllä AB Björneborgs svenska samskola. Björneborgs svenska samskola on ainoa ruotsinkielistä opetusta antava koulu Porissa. (Historia.)

#### Välipalatarjoilu

Välipalatarjoilu aloitettiin Fazer Amican ravintola Mikaelissa vuonna 2002 eli samana vuonna kuin ravintola aloitti toimintansa. Välipalatarjoilu kuului aluksi vain iltapäiväkerholle, ja seuraavana vuonna 2003 välipalatuotteita alettiin myydä kahvilassa. Björneborgs svenska samskolan tarjoaa lukiolaisille välipalan ilmaiseksi samasta välipalatarjoilusta kuin iltapäiväkerholaisille, ja ravintolapäällikkö Rantamäen mielestä ilmainen välipala on hyvä kilpailuetu koululle. Välipalat ovat muille oppilaille maksullisia. Välipalatarjoilun merkitys on Rantamäen mukaan ravitsemuksellinen. Hän tiedottaa välipalatarjoilusta joka syksy lähettämällä mainoskirjeen vanhemmille, ja lisäksi välipalalista on koulussa ja ravintolassa esillä joka viikko. Välipalatarjoilun vahvuudet ovat Rantamäen mielestä tuoreus sekä monipuolinen ja vaihteleva tuotevalikoima, mikä näkyy myös siinä, että välipalatarjoilua kehitetään laajentamalla tuotevalikoimaa.

Koulussa ei ole virvoitus-, makeis- eikä välipala-automaatteja, joihin ei ole koulussa kuitenkaan otettu yleistä kantaa, eikä esimerkiksi kieltoa ole. Alussa ravintolassa myytiin karkkia ja virvoitusjuomia, mutta vähitellen niiden myynti lopetettiin kokonaan vähäisen menekin takia. Makeis- ja virvoitusjuomamyynnillä oli haluttu ehkäistä oppilaiden lähtemistä ostoksille kaup-

paan. Välipalatarjoilun avulla voidaan Rantamäen mielestä edistää oppilaiden terveyttä. Haasteena hän kuitenkin näkee yläkoululaisten tottumuksen juoda mehuja, mutta kahvilasta he ostavat kuitenkin paljon terveellisiä välipaloja, vaikka tarjolla olisi myös esimerkiksi donitseja.

Kun välipalatarjoilu aloitettiin, ravintolapäällikkö Rantamäki toteutti välipalailtapäivän. Se oli näyttely, jossa vanhemmat ja oppilaat saivat käydä tutustumassa tarjontaan ja oikeisiin mallivälipala-annoksiin. Rantamäki aikoo järjestää uuden vastaavan välipalailtapäivän, koska se olisi hänen mukaan hyvä vanhempien kannalta, ja välipaloja voisi myös kehittää eteenpäin. Toteutushetkellä oli käytössä Ruis by Fazer -välipalakonsepti, jonka uusi konsepti myöhemmin korvasi.

Ravintola on avoin kaikille eli koulun ulkopuolisillekin, sillä päivisin ravintola toimii opiskelija-ravintolana ja iltaisin ja viikonloppuisin tilausravintolana. Ravintolan asiakkaita ovat oppilaiden lisäksi talon asukkaat ja rakennuksessa toimivat muut yritykset. Ravintola ei ole Rantamäen mukaan kouluruokala vaan Fazer Amican ravintola, jossa oppilaat käyvät, eivätkä oppilaat siksi esimerkiksi koristele salia tai osallistu välipalatarjoiluun. Ravintola kuuluu Rantamäen mukaan kuitenkin pääasiassa peruskoulu- ja opiskelijapuolelle, sillä muut asiakasryhmät ovat vain pieni osa koko asiakasmäärästä. Rantamäki arvelee, että ravintolalla olisi enemmän kiinnostusta panostaa yhteisiin asioihin koulun kanssa, jos ravintola olisi vain yksinomaan heille. Ravintola järjestää esimerkiksi juhliakin.

#### Tarjoiluprosessi

Välipalatarjoilu on kello 12.30 - 15, ja kello 14 aikaan tulevat lukiolaiset. Välipalatarjoiluun on varattu aikaa oppilaille puoli tuntia. Ravintolan kahvila on auki kello 7.30 - 15, ja välitunnit ovat pituudeltaan pääasiassa 10 minuuttia. Rantamäen mukaan ruokasali on viihtyisä, kaunis ja arkkitehdin suunnittelema, mutta siellä ei ole rauhallista, sillä oppilaista lähtee paljon meteliä. Oppilaat eivät osallistu välipalatarjoilun eivätkä koululounaan toteuttamiseen.



Kuva 7: Ravintola Mikaelin ruokailutilaa (Ravintola Mikael)

### Välipalatuotteet

Välipalatuotteita kahvilassa ovat muun muassa leivät, sämpylät, juomat, mehut, jogurtit, Risifrutit, kiisselit sekä täytetyt näkkileivät. Makeita välipaloja ovat pullat ja makeat piirakat, ja donitsit ovat oppilaiden suosikkeja. Iltapäiväkerhon ja lukiolaisten välipalatarjoilussa voi olla esimerkiksi mysliä, kurkkua, leipää ja maitoa sekä puolukkakiisseliä, kermavaahtoa, leipää ja maitoa. Jokaisen viikon välipalalista (Liite 3) löytyy internetistä ravintola Mikaelin sivuilta. Välipaloista noin puolet tehdään itse ja puolet hankitaan valmiina. Aamupala tarjotaan ainoastaan päiväkodin lapsille. Välipalojen kriteereinä ovat hinta, terveellisyys ja ravitsemukselliset vaatimukset. Tytöt ja pojat ostavat Rantamäen mukaan samoja tuotteita. Yläkoululaiset käyvät eniten ostamassa välipalansa kaupasta, mihin Rantamäen mielestä liittyy rajojen kokeilu. Erityisruokavaliota noudattaville oppilaille tehdään korvaava tuote, joka tilataan erikseen. Pannukakku, leivät ja Play-kaakaot ovat olleet suosittuja, ja oppilaat toivovatkin välipaloiksi muun muassa pannukakkua ja jogurttia. Käytössä oli ollut uusi välipalalista, jossa oli ollut enemmän tuotevalikoimaa sekä korkeampi hinta, mutta vanhaan listaan siirryttiin takaisin.

Rantamäki oli kehittämässä ja suunnitellut toteuttaa eräänlaisen mukaan otettavan välipalapaketin, joka voisi olla muovinen tai pahvinen. Se sisältäisi esimerkiksi juoman, leipäpalan, kinkkua ja kurkun palan. Rantamäki piti ideaa hyvänä, sillä välipala olisi nopea valmistaa ja paketteja voitaisiin myydä kahvilan välipalavitriinistä.



## Keittiöhenkilökunta

Henkilökuntaan kuuluvat kokki, ravintolatyöntekijä sekä ravintolapääallikkö Rantamäki. Kokki tekee aamiaiset ja lounaat, on salissa ja siistii paikkoja, ravintolatyöntekijä hoitaa salaatit, välipalat sekä tiskin, ja ravintolapääallikkö on vastuussa kahvilatuotteista, salin kuntoon laittamisesta sekä kirjallisista tehtävistä. Keittiöhenkilökunta esittäytyy oppilaille tervetulo-kirjeessä, jonka Rantamäki antaa oppilaille ja vanhemmille. Välillä luokat käyvät myös ravintolan salissa tutustumassa ravintolaan ja keittiöhenkilökuntaan, jos he tarvitsevat opastusta.

## Asiakaspalvelu

Oppilaiden toiveita ja asiakastyytyväisyyttä kysellään kerran vuodessa Fazer Amican kyselyssä, mutta välipalatoiveita tai -palautetta ei ravintola kysele erikseen. Oppilaat voivat myös antaa palautetta ja kertoa toiveitaan päivittäispalautejärjestelmässä eli täyttämällä lomakkeen ravintolassa. Lukiolaiset tytöt olivat tehneet Rantamäen pyynnöstä välipalajälkiruokatoivelistan, jota hyödynnettiin. Rantamäki on selvittänyt myös oppilaiden lounasruokatoiveita, jotka hän kokosi Top 10 -listaan. Rantamäki aikoi toteuttaa helmikuussa 2009 laskiaispuhlatapahtuman, josta tehtäisiin mahdollisesti perinne ja joka olisi Rantamäen mukaan hyvä alku oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan väliselle yhteistyölle.

Rantamäen mukaan keittiöhenkilökunta tulee tutummiksi niiden oppilaiden kanssa, jotka käyvät ostamassa välipaloja. Välipalatarjoilussa vuorovaikutustilanne on parempi verrattuna lounasruokailuun, jolloin keittiöhenkilökunta ei ehdi kiinnittämään oppilaisiin juuri huomiota. Rantamäki tarjoilee usein välipalalla jälkiruokaa, mikä tuo lisää kontaktia oppilaisiin. Rantamäen mielestä on sekä mukavaa että tärkeää, että oppilaat ostavat välipalansa heiltä, ja oppilaita on kiva seurata, kun he pohdiskelevat, mihin rahansa käyttäisivät. Keittiöhenkilökunta toteuttaa Rantamäen mukaan tapakasvatusta tarjoamalla terveellisiä välipaloja, mutta varsinaisesti tapakasvatusta ei tehdä eikä tapakasvatukseen esimerkiksi perehdytetä, sillä tapakasvatus on Rantamäen mielestä koulun tehtävä. Keittiöhenkilökunta ohjaa oppilaita ainoastaan tarvittaessa kahvilassa ja linjastossa, sillä iltapäiväkerholaisilla on omat ohjaajat. Rantamäen mukaan oppilaat valvovat jonkin verran toisiaan, ettei kukaan osta vääränlaisia tuotteita. Ravintolassa on myös ”Hyvät tavat ravintola Mikaelissa” -ohjeet käyttäytymiseen.

## Yhteistyö sidosryhmien välillä

Rantamäki ei ole osallistunut vanhempainiltoihin, mutta hän olisi valmis menemään, jos häntä pyydetäisiin. Rantamäen mukaan rehtori tiedottaa, jos vanhempainillassa tulisi esille jotain Rantamäkeä koskevia asioita. Vanhemmat ovat soittaneet keittiöön, jos heillä on ollut jotakin asiaa. Kouluterveydenhoitaja ilmoittaa erityisruokavaliot keittiöön. Asiakastoimikunnan ta-

paan toimivaan yhteistyöpalaveriin kuuluu päiväkodin edustaja, koulun edustaja eli opettaja sekä talossa toimivien yritysten edustajat. Yhteistyöpalaverit ovat tiedottamista ja keskustelua varten, ja Rantamäki esittelee ravintolan teemoja ja käy läpi palautteita. Rantamäki tapaa erikseen rehtoria, jonka kanssa hän keskustelee aina tarvittaessa ja kun ongelmia tai muutoksia ilmenee. Rantamäki haluaa muutenkin keskustella asioista vain niiden henkilöiden kanssa, jotka oikeasti päättävät asioista, eikä esimerkiksi päiväkodin työntekijöiden tai opettajien kanssa. Jos päiväkodin työntekijät kertovat Rantamäelle esimerkiksi välipalatoiveita, hän menee keskustelemaan niistä päiväkodin johtajan kanssa. Rantamäen mielestä on tärkeää tehdä yhteistyötä, jotta työskentely toimisi, kaikki pysyisivät ajan tasalla ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä.

#### 6.4 Ravintolapäällikkö Mariel Luoma, Helsingin ranskalais-suomalainen koulu

Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa on esikoulu, alakoulu, yläkoulu ja lukio ja yhteensä noin 840 oppilasta (Esittely 2006). Koulun juuret ovat vuonna 1938 Helsinkiin perustetussa ranskankielisessä leikkikoulussa, ja vuonna 1956 alkoi Helsingin ranskalais-suomalaisen yhteislyseon toiminta. Koulu on toiminut Munkkivuoressa vuodesta 1994 lähtien. (Koulun historiaa 2006.) Koulu on erikoistunut ranskan kielen ja kulttuurin opettamiseen (Toiminta-ajatus ja arvot 2006).

##### Välipalatarjoilu

Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa Fazer Amican ravintolassa on tarjoiltu välipalaa vuodesta 1994, jolloin koulu aloitti toimintansa Munkkivuoressa. Helsingin jalkapalloklubi (HJK) on tilannut Fazer Amicalta välipalatarjoilun, jonka se tarjoaa iltapäiväkerholaisilleen. Kerholaiset ovat Helsingin ranskalais-suomalaisen koulun 1. ja 2. luokan oppilaita, ja heitä on eri lukuvuosina 100 - 170. Muut oppilaat ostavat välipalansa kioskista. Päivittäin myydään yhteensä noin 160 välipalaa. Luoman mukaan HJK pitää kyseisen kouluravintolan välipalatarjoilua kaikkein parhaimpana verrattuna kilpailijoiden järjestämiin välipalatarjoiluihin Helsingissä: välipalatarjoilu toimii HJK:n mielestä hyvin, välipalat ovat hyviä ja oppilaat ja vanhemmat tyytyväisiä.

Luoman mukaan välipalatarjoilu on tärkeä oppilaille, koska iltapäivällä heillä on jo nälkä. Lisäksi, jos oppilas ei ole pitänyt lounasruoasta, hän voi saada syötäväkseen ainakin välipalaa. Luoman mielestä välipalatarjoilusta on apua myös vanhemmille, sillä oppilas ei tule kotiin liian nälkäisenä. Välipalatarjoilua mainostetaan koulurakennuksessa ilmoitustauluilla sekä käytävillä olevissa televisioissa. Koulussa on oppilaskunnan ylläpitämä virvoitusjuoma-automaatti, jota Luoman mukaan lukiolaiset käyttävät. Fazer Amica ei myy virvoitusjuomia

Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa, ja vanhemmat suhtautuvat Luoman mukaan automaattiin hieman negatiivisesti.

Luoman mielestä kouluravintolan välipalatarjoilun vahvuudet ovat monipuolisuus, tuoreus ja se, että yksi työntekijä on keskittynyt täysin välipaloihin. Välipalatarjoilu ei Luoman mukaan ole erityisen tuottoisa rahallisesti, mutta se tuo kuitenkin tärkeää asiakastytytyäisyyttä ja mielihyvää, ja on vanhemmillekin tärkeä asia. Välipalatarjoilulla pyritään edistämään oppilaiden terveyttä, ja Luoman mielestä oppilaiden ravitseminen on todella hyvä, jos oppilas ottaa tasaisesti välipalatarjoilun kaikkia osia. HJK:n välipalatarjoilun suosion lisäämiseen ei Luoman mukaan voida vaikuttaa, mutta kioskin välipalatarjoilun suosiota puolestaan voidaan edistää. Etenkin kun koko keittiöhenkilökunta on paikalla samaan aikaan, voidaan tehdä erityisen monipuolisia ja houkuttelevia välipaloja.

#### Tarjoiluprosessi

HJK:n kerholaisille tarjoillaan välipaloja kello 13.30 - 15. Kioski on auki kello 7 - 15.30, ja välitunnit ovat 15 minuutin pituisia. Ne oppilaat, jotka syövät HJK:n välipalatarjoilussa, nauttivat välipalansa kouluravintolassa. Oppilaat osallistuvat välipalatarjoilun suunnitteluun ja toteuttamiseen Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa. Oppilaista on ensinnäkin koottu asiakasraati, joka kokoontuu kaksi kertaa lukukaudessa. Lisäksi keittiössä on työskentelemässä pareittain seitsemäsluokkalaisia kolme kertaa viikossa. Ensimmäinen kerta on pakollinen ja toinen ja kolmas kerta ovat vapaaehtoisia, mutta lähes kaikki haluavat tulla toisenkin kerran. Luoma uskoo, että moni haluaa tulla siksi, että saa olla koko päivän poissa tunneilta, vaikka toisaalta moni haluaa hänen mielestään todella oppiakin. Keittiöhenkilökunta leipoo yhdessä oppilaiden kanssa, oppilaat siistivät ruokasalia ja ovat mukana annostelemassa ruokaa 0-luokille sekä ykkösluokkalaisille. Lisäksi oppilaat auttavat välipalatarjoilussa. Luoman mielestä seitsemäsluokkalaiset alkavat ymmärtää, miten paljon oppilaat ruokaillessaan sotkevat, kun he joutuvat itse siivoamaan muiden oppilaiden jälkiä. Ruokailuympäristö ei Luoman mukaan ole rauhallinen.



Kuva 8: Helsingin ranskalais-suomalaisen koulun ruokailutilaa

#### Välipalatuotteet

Välipaloina kioskissa myydään muun muassa ruissämpylöitä, mehuja, rahkaa, jogurttia, Risi-frutteja, viiliä, hedelmäsalaattia, hedelmäpaloja sekä dipattavia vihanneksia. Raakapakasteista paistetaan myytäväksi pullia, joista korvapuustit ovat suosituimpia, mutta niitä menee Luoman arvion mukaan vain noin 40 päivässä eikä munkkeja myydä ollenkaan. Muita makeita välipaloja ovat esimerkiksi kuivakakut, ja makeisista on sallittua myydä kioskissa suklaapatukoita ja kurkkupastilleja. Välipalavalikoima vaihtelee päivittäin, ja syksyllä 2008 on ollut käytössä kuuden viikon kiertävä lista. Yläkoululaiset ja lukiolaiset suosivat valinnoissaan sämpylöitä, croissantteja, kahvia ja muita sellaisia. Luoman mukaan välipaloissa pyritään ottamaan huomioon terveellisyys, ravintoaineiden monipuolinen saanti sekä hyvä hinta.



Kuva 9: Kioskin välipalatuotteita Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa

HJK:n kerholaisten välipalatarjoilussa oppilaat saavat itse ottaa välipaloja niin paljon kuin haluavat. Yhtenä päivänä on esimerkiksi vanukas, leipä, levite ja leikkeleet, juomat ja tomaattilohkot (Liite 4). Leikkeleitä ja juustoa molempia menee yhtä lailla. Juomana tarjolla on maitoa tai vettä, eikä mehua ole ollenkaan. Joka päivä tarjoillaan hedelmiä ja tuorepaloja, esimerkiksi kurkkua, porkkanaa ja paprikaa. Toisinaan on puuroa leivän sijasta, ja rahkaa ja smoothie-juomia on joinakin päivinä tarjolla. Leipää leivotaan itse niin paljon kuin vain ehditään, ja itse tehty leipä on ollut suositumpaa verrattuna valmiisiin leipiin. Välipalat pyritään muutenkin aina tekemään itse, mihin vaikuttavat myös korkeiden kustannusten välttäminen. Reissumiehen tai Puikuloiden käyttöön haetaan vaihtelua tekemällä ruissämpylöitä kokonaisien reikäleipien paloista. Varsinkin talviaikaan tarjoillaan myös lämpimiä välipaloja. Aamupalatarjoilua Luoman mukaan on kokeiltu, koska haluttiin korostaa aamupuuron tärkeyttä. Kuukauden aikana syömässä oli käynyt ainoastaan noin kolme opettajaa, mutta lopulliseksi ongelmaksi muodostui kuitenkin se, ettei kukaan opettaja olisi suostunut valvomaan oppilaita aamupalalla. Luoman mukaan vanhemmat tulevat silti lastensa kanssa aamuisin koululle, ostavat kiosista esimerkiksi sämpylän ja syövät yhdessä aamupalan.



Kuva 10: Välipalatarjoilua HJK:n kerholaisille Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa



Kuva 11: Välipalatarjoilua HJK:n kerholaisille Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa

Jos oppilaat eivät halua jotakin välipalaa, opettajat kuitenkin maistattavat niitä oppilailla edes vähän. Oppilas saa Luoman mukaan tällöin jonkinlaisen mielikuvan maistamastaan ruoasta, mikä on hänestä hyvä asia. Luoman mukaan monilla oppilailla on kansainvälinen tausta, ja että oppilaan perhe saattaa asua yhdessä maassa 1 - 3 vuotta kerrallaan. Oppilaat eivät Luoman mukaan valitsisi terveellisiä välipaloja, jos kouluravintola ja opettajat eivät pitäisi tiukasti kiinni ruustuotteiden ja vihannesten syömisestä sekä ohjaisi oppilaita. Oppilaat haluaisi-

vatkin välipaloiksi hampurilaisia, pizzaa ja tortilloja, mikä Luoman mukaan kertoo siitä, millaiseen ruokaan oppilaat ovat kotona tottuneet. Myös jäätelöä ja jälkiruokaa toivotaan.

Luoman arvion mukaan 8 - 10 % oppilaista noudattaa erityisruokavaliota. Juuri heitä varten ei kioskissa ole paljon tuotteita, mutta leivonnaisissa heidät otetaan kuitenkin huomioon niin, ettei niihin esimerkiksi laiteta paljon mausteita. Luoma aikoo tuoda seuraavassa vanhempainillassa esille pyynnön, että vanhemmat soittaisivat, jos lapsi ei pääse tulemaan kouluun.

#### Keittiöhenkilökunta

Keittiöhenkilökuntaan kuuluu seitsemän työntekijää: kaksi kassatarjoilijaa, kaksi kokkia, kaksi keittiöapulaista, yksi apulaisravintolapäällikkö sekä ravintolapäällikkö Luoma. Luoma ja dieetikeittäjä ovat osa-aikaisia työntekijöitä. Keittiöhenkilökunta ei käy esittäytymässä uusille oppilaille koulun tilaisuuksissa. Luoma painottaa työntekijöilleen ohjaus- ja kasvatusvastuuta. Ohjaaminen ei kuitenkaan ole toteutunut käytännössä, vaikka joka syksy on suunniteltu, miten ruokailuympäristön viihtyvyys, kiireettömyys ja rauhallisuus saavutettaisiin. Luoman mukaan koulussa on ranskalaisia opettajia, joiden omassa kulttuurissa lapsen tulisi itse oivaltaa hyvä ja toiset huomioon ottava käytös ja jotka eivät mene sanomaan oppilaille, kun jotain ei saisi tehdä. Suomalaiset opettajat haluaisivat päinvastoin pitää tiukempaa kuria. Ongelmana on ollut muun muassa se, että oppilaat saattavat ottaa leipäpaloja mukaansa jopa 15 kappaletta, minkä vuoksi leivän ottamiseen haluttaisiin enimmäismäärä. Luoma aikoi pitää aiheesta palaverin rehtorin ja apulaisrehtorin kanssa, sillä Luoman mielestä keittiöhenkilökunnan ei kuulu tehdä sääntöjä. Heidän tehtävänsä on yrittävää palvella mahdollisimman hyvin.

#### Asiakaspalvelu

Erityisruokavaliota noudattavat oppilaat, jotka hakevat ruokansa keittiöstä, opitaan Luoman mukaan tuntemaan keittiöhenkilökunnan keskuudessa hyvin. Koulussa on lähes 900 oppilasta, joten on paljon oppilaita, joiden kanssa ei olla vuorovaikutuksessa. Luoman mukaan keittiöhenkilökunta on virallisesti oheiskasvattaja, mitä myös painotetaan työntekijöille. Moni heistä toteuttaa roolia todella kuuliaisesti, mutta jotkut eivät, vaikka siitä kuinka sanottaisiinkin.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun selvitetään tarvittaessa tai kaksi kertaa lukukaudessa kokoontuvan asiakasraadin avulla sekä jokasyksyisessä Fazer Amican asiakaskyselyssä. Asiakasraati on oppilaskunnan, opettajien ja keittiöhenkilökunnan ylläpitämä ruokalatoimikunta, jossa jäseniä on 6 - 8. Siellä käsitellään muun muassa kehittämis ehdotuksia ja asiakaskyselyn tuloksia. Asiakaspalvelusta on saatu arvosanaksi 3,5 kun suurin luku on neljä, ja se on Luoman mukaan ollut muihin peruskouluihin verrattuna huipputulos. Välipaloista on erikseen kerran vuodessa kysely, jossa oppilailta kysytään muun muassa, mitä he haluaisivat välipalaksi. Oppi-



laat antavat hyvin palautetta oma-aloitteisestikin. Palautteesta yli puolet on ollut positiivista ja esimerkiksi teemapäivät ovat onnistuneet mainiosti. Kouluravintolassa on palautelaatikko, johon voi laittaa kirjalliset palautteet, mutta suullista palautetta annetaan myös.

Luoman mukaan keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden välinen suhde on hyvä, koska keittiöhenkilökunnalla on nöyrä asenne ja se on palvelualtis. Luoma on tyytyväinen henkilökuntaansa, jolla on asiakaslähtöinen asenne. Jos jotkin asiat eivät ole kunnossa, Luoma käy ne työntekijöidensä kanssa läpi viimeistään kehityskeskusteluissa. Luoman mukaan hyvä palvelu on sellaista, josta tulee hyvä mieli sekä itselle että asiakkaalle.

#### Yhteistyö sidosryhmien välillä

Luoman mielestä yhteistyö on tärkeää, koska se on kaiken toiminnan, sen kehittymisen ja asiakkaiden tyytyväisyyden ehto. Vanhemmille tiedotetaan välipalatarjoilusta vanhempainilloissa, joita on lukukaudessa kaksi. Opettajat jakavat välipalatarjoilusta tiedotteita oppilaille ja lisäksi lähetään sähköpostia HJK:lle, joka tiedottaa asiasta eteenpäin. Vanhempainilloissa puhutaan ruokalistaista, teemoista, välipaloista, käytännön toiminnasta, välipalojen maksamisesta ja ravitsemuksesta. Vanhempainilloissa vanhemmat voivat esittää Luomalle kysymyksiä. Erään oppilaan isä oli kokenut kotona painetta siitä, että hänen tulisi pystyä tekemään yhtä hyvää kasvisruokaa kuin kouluravintola tekee. Luoma oli vastannut, että kouluravintolassa pyritään täydellisyyteen, joten vanhemmat voivat tehdä kotona ruoasta hieman vaatimattomampaa. Vanhemmat ovat myös kertoneet pitävänsä kummallisena sitä, että monessa asiassa on esteenä hinta.

Luoma on ilmaissut vanhemmille, että keittiöhenkilökunnalle voi soittaa tai lähettää sähköpostia ja he ovatkin ottaneet yhteyttä kiitettävän paljon. Yhteydenottoja tuli etenkin runsaasti silloin, kun ruoasta vähennettiin suolaa ja Oivariini jätettiin pois käytöstä. Luoman mukaan ranskalaiset käyttävät muutenkin enemmän suolaa kuin suomalaiset, ja myös koulussa he lisäävät sitä ruokaan. Luoman mielestä yhteistyön kannalta olisi hyvä saada lisää aikaa vanhempainilloissa kouluruokailuasioille, mutta käytännössä se olisi kuitenkin hankalaa, koska siellä käsitellään paljon muitakin asioita. Yhden illan aiheena voisi olla ruoka, mutta koulun taholta ei siihen Luoman mukaan ole ollut kiinnostusta.

Kouluterveydenhoitajan kanssa tehdään yhteistyötä siten, että Luoma käy keskustelemassa hänen kanssaan anoreksiaa ja diabetesta sairastavien ruokavalioista. Ylipainoisuuteen otetaan kantaa käyttämällä lounaalla juustoa ja kermaa kohtuudella. Koulu järjestää Luoman mukaan omia teemapäiviä, ja esimerkiksi on järjestetty teemailta, johon keittiöhenkilökunta osallistui tekemällä ruoan, somistuksen ja kattauksen. Keittiöhenkilökunta ei osallistu opetussuunnitelman tekemiseen.



## 7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tulosten yhteenveto on koottu taulukkoon (Taulukko 2), ja yhteenvetoa sekä johtopäätöksiä tarkastellaan lisäksi aiheittain alaluvuissa. Luvun lopussa esitetään kehittämissuhteita.

	Ylä-Jussila, Oulunkylän yhteiskoulu	Kestilä, Helsingin Rudolf Steiner -koulu	Rantamäki, Björneborgs svenska samskola	Luoma, Helsingin ranskalais-suomalainen koulu
Välipalatarjoilu ja -prosessi	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>merkitys</i>: oikea vireys- ja veren-sokeritaso -&gt; keskittyminen; terveellisten välipalojen valitsemisen oppiminen</li> <li>– <i>asiakkaina</i> kahvilassa kaikki oppilaat</li> <li>– kahvila auki klo 8 - 14.30, välipaloja joka välitunti (ei lounaalla), runsain valikoima klo 10, 13 ja 14</li> <li>– välitunnit 5 - 10 min</li> <li>– <i>ruokailuympäristö</i> rauhallinen, ei paljon jonoa</li> <li>– <i>oppilaat</i> eivät osallistu; olisi hyvä asia, on keskusteltu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>merkitys</i>: pitkä koulupäivä -&gt; jakaminen; ei osaa arvioida, edistääkö oppilaiden terveyttä</li> <li>– <i>asiakkaina</i> kioskissa kaikki oppilaat &amp; tarjoilussa Folkhälsanin iltapäiväkerho, koulun iltapäiväkerho ja 0-luokat</li> <li>– kioskia auki &amp; tarjoilu klo 12.45 - 13.30 ja muulloinkin tarpeen mukaan</li> <li>– välitunnit 15 - 20 min</li> <li>– <i>ruokailuympäristö</i> rauhallinen koko päivän</li> <li>– <i>oppilaat</i> eivät osallistu; olisi tärkeä asia -&gt; oppilaat saivat mieluisia välipaloja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>merkitys</i>: ravitsemuksellinen, voidaan edistää terveyttä</li> <li>– <i>asiakkaina</i> kahvilassa kaikki oppilaat &amp; tarjoilussa iltapäiväkerho &amp; (ilmainen) lukiolaiset</li> <li>– kahvila auki klo 7.30 - 15 &amp; tarjoilu klo 12.30 - 15</li> <li>– välitunnit 10 min</li> <li>– <i>ruokailuympäristö</i> viihtyisä, ei rauhallinen -&gt; oppilaista meteliä</li> <li>– <i>oppilaat</i> eivät osallistu -&gt; on Fazer Amican ravintola, ei kouluravintola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>merkitys</i>: nälänhallinta ja jos lounas ei ole maistunut, on apu vanhemmille, tuo asiakastytyvyyttä; terveyden edistäminen, hyvä ravitsemus</li> <li>– <i>asiakkaina</i> kioskissa kaikki oppilaat &amp; tarjoilussa HJK:n iltapäiväkerholaiset</li> <li>– kioskia auki klo 7 - 15.30 &amp; tarjoilu klo 13.30 - 15</li> <li>– välitunnit 15 min</li> <li>– <i>ruokailuympäristö</i> ei kovin rauhallinen</li> <li>– <i>oppilaat</i> osallistuvat: seitsemäsluokkalaisten toimivat keittiöapulaisina</li> </ul>
Välipalatuotteet  1. tuotteet  2. makeat välipalat, herkut  3. valintakriteerit  4. erityisruokavaliot	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sämpylät, karanpiirakat, croissantit ja patongit, mehut, jogurtit</li> <li>2. makeisia, jäätelöä, virvoitusjuomia</li> <li>3. terveellisyys, erihintaisia, laaja valikoima, oikeat suola- ja rasvaprosentit leikkeleissä ja juustoissa -&gt; Kouluruokailusuosituksen mukaisia</li> <li>4. 1 - 2 välipalavaihtoehtoa; gluteeniton tilataan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tumma leipätuote, mehu tai maito, croissant, puuro, rahka, jogurtti, hedelmälohkoja, kurkku tai porkkana</li> <li>2. makeisten, kahvin ja teen, esim. pullan myynti kielletty</li> <li>3. terveellisyys, Kouluruokailusuositusta noudatetaan joustavasti -&gt; ei esim. vähäsuolaisia leipiä</li> <li>4. yksi gluteeniton ruokavalio -&gt; ei silti osta gl. leipää</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>tarjoilu</i>: smoot-hie, kurkku, leipä, maito, mysli, puolukakiisseli</li> <li><i>kahvila</i>: leivät, sämpylät, mehut, jogurtit, kiisselit, täytetyt näkkileivät</li> <li>2. pullat, makeat piirakat, donitsit, pannukakut</li> <li>3. hinta, terveellisyys, ravitsemukselliset vaatimukset</li> <li>4. korvaava tuote tehdään</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>tarjoilu</i>: (itse tehty) leipä, puuro, maito, vesi, hedelmät, paprika, porkkana, smoothie</li> <li><i>kioski</i>: ruissämpylä, croissant, mehu, rahka, jogurtti, hedelmäpalat, vihannekset</li> <li>2. korvapuusteja, kuivakakkuja, suklaapatukoita</li> <li>3. terveellisyys, ravintoaineiden monipuolinen saanti, sopiva hinta</li> <li>4. muutama välipalatuote; leivonnaisissa mausteet</li> </ol>

<p>Keittiöhenkilökunta ja asiakaspalvelu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– viisi: kokki, salikassa, 2 ravintolatyöntekijää, ravintolapäällikkö</li> <li>– <i>esittäytyminen</i> tuleville oppilaille ruokasalissa &amp; uusien oppilaiden oppaassa</li> <li>– <i>oppilaiden ohjaaminen</i>: terveelliset välipalavinnat, uutuudet; lounaalla liian vähän aikaa</li> <li>– on <i>kasvatuksellinen tehtävä</i> sekä vastuu oppilaiden käyttäytymisestä -&gt; käytännössä melko pieni, mutta toteutuu asiakaspalvelutilanteissa</li> <li>– Fazer Amican asiakaskysely -&gt; palaute asiakaspalvelusta myönteistä; tulos käsitellään oman henkilöstön kanssa ja asiakastoimikunnassa; suullisesti &amp; omaaloitteisesti toiveita ja palautetta</li> <li>– <i>keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden välinen suhde</i> hyvä; oppilaat iloisia, jakavat henkilökohtaisia asioita -&gt; luottamus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kaksi: ravintolanhoitaja ja keittiötyöntekijä</li> <li>– <i>esittäytyminen</i> uusien oppilaiden tilaisuudessa juhlasalissa lukuvuoden alussa</li> <li>– <i>oppilaiden ohjaaminen ja kasvatuksellinen tehtävä</i> ei toteudu: ei ehditä &amp; Steiner-koulun periaatteet -&gt; ei saada paljon puuttua tai neuvoa</li> <li>– ei voida eikä ehditä tehdä paljon</li> <li>– Fazer Amican asiakaskysely -&gt; aluksi negatiivista palautetta; pyydetty välipalalis- taa oppilailta; kiitokset ovat palautetta ja kertovat jos eivät pidä</li> <li>– <i>keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden välinen suhde</i> hyvä; nuoremmat oppilaat kertovat juttuaan; mentävä oppilaiden tasolle &amp; kokemus lasten kanssa auttaa -&gt; ei loukkaannu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kolme: kokki, ravintolatyöntekijä sekä ravintolapäällikkö</li> <li>– <i>esittäytyminen</i> tervetulokirjeessä &amp; tarvittaessa ruokasalissa</li> <li>– <i>oppilaiden ohjaaminen</i> tarvittaessa kassalla ja linjastossa</li> <li>– <i>kasvatuksellinen tehtävä</i> toteutuu tarjoamalla terveellisiä välipaloja, ei varsinaisesti, tapakasvatus koulun tehtävä</li> <li>– Fazer Amican asiakaskysely; välipaloista ei kysellä mutta pyydettiin välipalajälki- ruokatoiveista lu- kiolaisilta tytöiltä</li> <li>– <i>keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden välinen suhde</i> hyvä; henkilö- kunnalle tu- tuimpia välipaloja ostavat oppilaat, lounaalla ei ehdi- tä kiinnittää oppi- laisiin juuri huo- miota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– seitsemän: 2 kas- satarjoilijaa, 2 kokkia, 2 keittiö- apulaista, ravinto- lapäällikkö</li> <li>– <i>esittäytyminen</i>: ei</li> <li>– <i>oppilaiden oh- jaamista ja kasva- tuksellista vas- tuuta</i> ravintola- päällikkö painot- taa keittiöhenki- lökunnalleen -&gt; ongelmia tuotta- vat opettajien nä- kemyserot</li> <li>– Fazer Amican asiakaskysely -&gt; tulos asiakaspal- velusta 3,5/4; oma-aloitteista palautetta paljon -&gt; palautelaatik- ko, suullista pa- lautetta; välipa- loista kysellään erikseen; asiakas- raati</li> <li>– <i>keittiöhenkilökunnan ja oppi- laiden välinen suhde</i> hyvä; olta- va nöyrä asenne ja palvelualtis; erityisruokavaliota noudattavat tun- netaan hyvin, muuten vuorovai- kutus vähäisem- pää</li> </ul>
<p>Yhteis- työ si- dos- ryhmi- en vä- lillä</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>vanhempainiltoi- hin</i> keittiöhenki- lökunta ei osallis- tu, siellä kerro- taan välipalatar- joilusta, ei jaeta tiedotteita</li> <li>– <i>vanhempien</i> kans- sa ei yhteistyötä</li> <li>– <i>kouluterveyden- hoitajan</i> kanssa keskusteltu syö- mishäiriöisistä ja välipaloista &amp; <i>ko- titalousopettaja</i> valvoo välillä lou- nasruokailua -&gt; kumpikin kiinnos- tuneita &amp; aktiivi- sia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>vanhempainiltoi- hin</i> keittiöhenki- lökunta ei osallis- tu, mutta voisi järjestyä ja olisi hyvä osallistua</li> <li>– keittiöhenkilökun- ta ja <i>vanhemmat</i>, opettajat ja <i>kou- luterveydenhoita- ja</i> eivät tulleet vielä tutuiksi -&gt; eivät kerro toi- veistaan, anna pa- lautetta tai tiedä miten tehdä yh- teistyötä Fazer Amican kanssa</li> <li>– opettajainhuo- neessa käyty pari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>vanhempainiltoi- hin</i> ravintolapää- likkö ei osallistu, mutta osallistuisi, jos pyydetäisiin</li> <li>– <i>vanhemmat</i> soit- taneet jos on ollut asiaa</li> <li>– <i>rehtorin</i> kanssa keskustellaan tar- vittaessa ja jos ongelmia ja muu- toksia; opettajien kanssa ei neuvo- tella tai päätetä asioista</li> <li>– <i>yhteistyöpalaveri</i>: päiväkodin edus- taja, koulun edus- taja, talossa toi-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>vanhempainiltoi- hin</i> keittiöhenki- lökunta osallistuu, puhutaan välipa- latarjoilusta, ruo- kalistoista, tee- moista, ravitse- muksesta ym.</li> <li>– opettajat jakavat oppilaille tiedot- teet välipaloista</li> <li>– välipaloista säh- köpostia HJK:lle joka tiedottaa eteenpäin</li> <li>– <i>vanhemmat</i> otta- neet hyvin yhteyt- tä keittiöön</li> <li>– <i>kouluterveyden- hoitajan</i> kanssa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>rehtorin</i> kanssa keskusteltu mm. välituntien pituudesta ja oppilaiden osallistumisesta</li> <li>– <i>asiakastoimikunta</i>: oppilaita, opettajia, keittiöhenkilökuntaa, 1 - 2 kertaa lukukaudessa, keskustellaan ruokailuun liittyvistä asioista ja välipaloista, otetaan huomioon mielipiteet ja kehittämiskohteet</li> <li>– <i>yhteistyö</i> tärkeää -&gt; oppilaalle saadaan monelta taholta tietoa esim. hyvien välipalojen tarpeellisuudesta</li> </ul>	<p>kertaa tutustumassa opettajiin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>asiakastoimikunta</i> ei ole, ollut aiemmin</li> <li>– <i>yhteistyötä</i> vähän; olisi hyvä koska vanhempainyhdistyksellä suuri rooli</li> </ul>	<p>mivien yritysten edustajat, ravintolapäällikkö; keskustellaan palautteista, esitellään teemoja,</p> <p>tiedotetaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>yhteistyö</i> tärkeää -&gt; työskentelyn toimivuus, kaikki ajan tasalla ja asiakkaat tyytyväisiä</li> </ul>	<p>keskustellaan anoreksiaa ja diabetesta sairastavien ruokavaliosta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>asiakasraati eli ruokalatoimikunta</i>: oppilaskuntaa, opettajia, keittiöhenkilökuntaa, 1 - 2 kertaa lukukaudessa, keskustellaan kehittämisehdotuksista, asiakaskyselyn tuloksista</li> <li>– <i>yhteistyö</i> tärkeää -&gt; kaiken toiminnan, sen kehittämisen ja asiakas-tyytyväisyyden ehto</li> </ul>
--	--	--	---	--

Taulukko 2: Välipalatarjoilu

### 7.1 Välipalatarjoilu ja -prosessi

Välipalatarjoilun merkitys liittyi kolmen ravintolapäällikön mielestä siihen, että jaksetaan koko koulupäivä virkeänä tai ilman nälkää. Myös ravitsemukselliset tekijät mainitsivat kaksi ravintolapäällikköä. Välipalatarjoilun uskottiin myös opettavan valitsemaan terveellisiä välipaloja ja edistävän terveyttä. Kaiken kaikkiaan välipalatarjoilulla pyrittiin vaikuttamaan oppilaiden hyvinvointiin ja jaksamiseen.

Niissä kouluissa, joissa oli erillinen katettava välipalatarjoilu, asiakkaina olivat nuoret alakoulun oppilaat eli iltapäiväkerholaiset. Helsingin Rudolf Steiner -koulussa valmistettiin välipalat lisäksi 0-luokille, ja Björneborgs svenska samskola tarjosi lukiolaisille ilmaiset välipalat iltapäiväkerholaisten välipalatarjoilusta. Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa välipalatarjoilun asiakkaat rajoittuivat niihin koulun oppilaisiin, jotka ovat HJK:n iltapäiväkerholaisia.

Fazer Amican kioskit tai ravintolat avattiin lähes samaan aikaan kolmessa koulussa, kello 7 - 8 välillä. Välipaloja oli saatavilla kouluravintolan sulkemisaikaan asti, joka vaihteli kello 14.30 - 15.30 välillä. Helsingin Rudolf Steiner -koulun välipalatarjoiluajat olivat muista eniten poikkeavat. Välituntien kestot vaihtelivat kouluissa viidestä minuutista 20 minuuttiin, joten välipalojen nauttimiseen ja rauhoittumiseen jäi kouluissa hyvin eripituiset ajat. Iltapäiväkerholaisten välipalatarjoilu-aika oli eri ravintoloissa kello 12.45 - 15 välillä. Puolet ravintolapäälliköistä piti ruokailuympäristöä rauhallisena, puolet eivät.

Oppilaiden osallistuminen välipalatarjoilun käytännön toteuttamiseen oli lähes olematonta kaikissa kouluissa. Ainoastaan Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa seitsemäsluokkalaisten avustivat välipalatarjoilussa toimiessaan vuorollaan keittiöapulaisina. Oppilaiden osallistuminen olisi kuitenkin hyvä tai tärkeä asia Kestilän ja Ylä-Jussilan mielestä, joka oli lisäksi keskustellut asiasta koulussa. Ravintolapäällikkö Rantamäki korosti ravintolan olevan heidän oma, Fazer Amican ravintola, minkä vuoksi oppilaiden ei kuulu osallistua sen toimintaan.

## 7.2 Välipalatuotteet

Kouluravintoloiden kahviloissa tai kioskeissa oli monipuoliset valikoimat ja ne myivät samantlaisia välipalatuotteita: sämpylöitä, voileipiä, karjalanpiirakoita, mehuja, jogurtteja ja hedelmiä sekä croissantteja.

Helsingin Rudolf Steiner -koulu oli ainoa, jossa myytävinä tuotteina ei ollut pakattuja tuotteita kuten esimerkiksi yksittäispakattuja mehuja ja jogurtteja tai patukoita ja myynnissä olivat pelkästään samat tuotteet kuin välipalatarjoilussa. Yhteistä ravintoloiden erillisissä, pääasiassa iltapäiväkerhoille tarkoitetuissa välipalatarjoiluissa olivat erilaiset puurot, hedelmät, vihannekset, voileivät ja maidot. Vaikka vihanneksia ja hedelmiä myytiin ja tarjottiin, niitä oli kuitenkin suhteessa muihin välipaloihin vähän. Vihannesten tai juuresten myynti voi kuitenkin olla kannattamatonta kuten Oulunkylän yhteiskoulussa, jossa vihannes- ja juurespalojen myyntiä oli kokeiltu.

Helsingin Rudolf Steiner -koulu poikkesi eniten muista kouluista myös makeissa välipalatuotteissa: makeisia tai esimerkiksi pullaa ei saanut koulun sääntöjen mukaan myydä, ja lisäksi kahvin ja teen myyminen oli kiellettyä. Muissa kouluissa makeita välipaloja olivat esimerkiksi pullat, makeat piirakat ja donitsit. Oulunkylän yhteiskoulun kouluravintolassa myytiin lisäksi karkkia, jäätelöä ja virvoitusjuomia, ja Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa suklaapatukoita. Makeisten myyntiä oli kokeiltu ravintola Mikaelin alkuvaiheissa Björneborgs svenska samskolassa, mikä ei kuitenkaan ollut saavuttanut tarpeeksi suosiota.

Terveellisyys oli yhteinen välipalojen osto- ja valmistuskriteerinä kussakin kouluravintolassa. Kaksi ravintolapäällikköä, Ylä-Jussila ja Kestilä, mainitsivat lisäksi noudattavansa ainakin osittain Kouluruokailusuositusta. Hinta oli kriteerinä kolmella ravintolapäälliköllä.

Erityisruokavaliota noudattaville oppilaille oli kioskeissa tai kouluravintolan kahvilassa myytävänä muutama tuote kahdessa koulussa. Heille tehtiin kuitenkin korvaavat tuotteet jokaisessa koulussa, ja esimerkiksi Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa leivonnaisissa pyritään käyttämään vähän mausteita.

### 7.3 Keittiöhenkilökunta ja asiakaspalvelu

Keittiöhenkilökunnan määrä oli hyvin vaihteleva kouluissa, ja esimerkiksi Helsingin Rudolf Steiner -koulussa laajan välipalavalikoiman toteuttaminen olisi Kestilän mukaan hankalaa ajan vähyden takia pienen henkilökunnan vuoksi.

Keittiöhenkilökunta esittäytyi uusille oppilaille jokaisen lukuvuoden alussa Helsingin Rudolf Steiner -koulussa ja tuleville oppilaille ruokasalissa Oulunkylän yhteiskoulussa. Muissa kouluissa ei esittäydytty muuten kuin kirjallisessa muodossa. Tarvittaessa Björneborgs svenska samskolassa esittäydyttiin kuitenkin ruokasalissa mutta Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa ei ollenkaan.

Ravintolapäälliköiden mielestä keittiöhenkilökunnalla on jonkinlainen kasvatuksellinen tehtävä työssään. Ylä-Jussilan mukaan se toteutuu asiakaspalvelussa toteuttamalla itse hyviä käytöstapoja, ja Luoman mukaan keittiöhenkilökunta on oheiskasvattaja. Rantamäen mukaan kasvatuksellista tehtävää ei varsinaisesti ole ja tapakasvatus kuuluu koululle, mutta se toteutuu parhaiten tarjoamalla terveellisiä välipaloja. Ylä-Jussilan mukaan vastuu oppilaiden kasvatuksesta on käytännössä kuitenkin pieni. Kahden ravintolapäällikön mielestä on hankalaa puuttua oppilaiden käyttäytymiseen, koska on oltava itse todella kohtelias tai koska koulun periaatteet estävät sen.

Oppilailla on omat ohjaajat iltapäiväkerhojen välipalatarjoilussa, joten keittiöhenkilökunta on vuorovaikutuksessa oppilaiden kanssa lähinnä vain asiakaspalvelutilanteessa välipalojen myynnin yhteydessä. Kasvatuksellista tehtävää voidaan siis pääasiassa toteuttaa sillä hetkellä ja toisaalta silloin, jos keittiöhenkilökunta huomaa jotain mihin ehtii tai voi puuttua. Kolmen ravintolapäällikön mukaan ohjaaminen saattaa nimittäin olla hankalaa ajan puutteen takia. Kahden ravintolapäällikön mukaan välipalatarjoilussa ehditään kuitenkin ohjata tai olla vuorovaikutuksessa oppilaiden kanssa paremmin kuin lounaalla.

Asiakastyytyväisyyttä selvitetään kussakin koulussa kerran vuodessa Fazer Amican asiakaskyselylomakkeella, jossa ei kuitenkaan kysellä erikseen välipaloista. Lisäksi 1 - 2 kertaa lukukaudessa kokoontuvissa asiakastoimikunnassa ja asiakasraadissa käydään läpi tärkeitä asioita kuten esimerkiksi kehittämiskohteita, ja niissä on oppilaiden lisäksi opettajia. Ainoastaan yhdessä koulussa, Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa, on säännöllisesti kerran vuodessa kysely välipaloista. Oppilaat ovat antaneet keittiöhenkilökunnalle myös oma-aloitteisesti palautetta.

Kaikkien ravintolapäälliköiden mielestä oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välit ovat hyvät, mikä antaa mahdollisuuden vaikuttaa oppilaiden hyvinvointiin ja terveyteen. Ravintolapäälliköistä kaksi kertoi oppilaiden jakavan omia asioitaan keittiöhenkilökunnan kanssa. Henkilö-

kunta ei välttämättä kuitenkaan tavoita suurta joukkoa oppilaita henkilökohtaisesti, sillä tuimmiksi tullaan Helsingin ranskalais-suomalainen koulussa niiden oppilaiden kanssa, jotka noudattavat erityisruokavaliota, ja Björneborgs svenska samskolassa niiden oppilaiden kanssa, jotka käyvät syömässä välipaloja. Ravintolapäälliköillä oli myös näkemyksiä siitä, miten suhde oppilaiden kanssa toimii hyvin.

#### 7.4 Yhteistyö sidosryhmien välillä

Keittiöhenkilökunta on vähän tekemisissä vanhempien kanssa, sillä se ei osallistu vanhempainiltoihin kuin yhdessä koulussa, Helsingin ranskalais-suomalainen koulussa. Vanhemmat ovat ottaneet keittiöön erikseen yhteyttä Björneborgs svenska samskolassa ja Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa.

Kouluissa yhteistyötä pidettiin yllä myös asiakastoimikunnan, yhteistyöpalaverin ja asiakasraadien avulla, mutta Helsingin Rudolf Steiner -koulussa ei ollut vielä mitään vastaavaa. Yhteistyöfoorumit koostuivat keittiöhenkilökunnan lisäksi joko oppilaista ja opettajista tai opettajien ja muiden asiakkaiden kuten yritysten edustajista. Ei siis ollut sellaista ruokalatoimikuntaa, joka tavoittaisi yhtä aikaa sekä opettajat, vanhemmat, oppilaat, kouluterveydenhoitajan ja muut mahdolliset asiakkaat. Kouluterveydenhoitajan kanssa tehtiin yhteistyötä Oulunkylän yhteiskoulussa ja Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa.

Positiivinen asia kuitenkin on, että ravintolapäälliköt pitivät yhteistyötä tärkeänä, mikä todennäköisesti auttaisi, jos yhteistyötä lähdetäisiin parantamaan ja monipuolistamaan. Yhteistyö on ravintolapäälliköiden mielestä tärkeää, ja lisäksi Rantamäen ja Luoman mielestä se on edellytys asiakastytytyväisyydelle.

#### 7.5 Kehittämisehdotuksia

Yhteenvedon ja johtopäätösten perusteella laadittiin kehittämisehdotuksia, jotka lisäisivät ja parantaisivat keittiöhenkilökunnan ja sidosryhmien välistä yhteistyötä, asiakaspalvelua ja keittiöhenkilökunnan osallistumista aktiivisemmin oppilaiden terveyden edistämiseen.

Fazer Amican asiakaskyselyyn olisi hyvä saada oma osuus välipaloille, tai kouluravintolan tulisi selvittää itse välipaloihin liittyviä toiveita tai palautetta säännöllisin aikavälein. Kouluravintolat ja keittiöhenkilökunnat voisivat olla aktiivisia ja viedä eteenpäin sellaisten ruokalatoimikuntien perustamista, joihin kuuluisivat opettajia, rehtori, vanhempia, kouluterveydenhoitaja, oppilaita ja muita mahdollisia asiakkaita. Oppilaiden osallistumista välipalatarjoilun käytännön järjestämiseen voitaisiin myös suunnitella. Keittiöhenkilökunta voisi lisäksi osallistua vanhempainiltoihin ja kertoa itse kouluruokailusta ja välipaloista sekä kuunnella vanhempien

toiveita ja palautteita. Fazer Amican ravintolapäälliköt voisivat tehdä myös keskenään yhteistyötä ja esimerkiksi tavata toisiaan keskustelemaan omista kokemuksistaan kouluruokailussa ja välipalatarjoilussa sekä kouluyhteisössä työskentelemisestä.

Keittiöhenkilökunta voisi keskustella rehtorin ja opettajien kanssa siitä, minkälaista tulisi olla keittiöhenkilökunnan osallistuminen oppilaiden ohjaamiseen ja kasvatuksellisiin tehtäviin. Fazer Amican ravintolapäälliköt voisivat myös pohtia yhdessä henkilökuntansa kanssa, mitä heille merkitsee kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen malleina oleminen ja kuinka niitä voidaan toteuttaa välipalatarjoilussakin. Fazer Amica voisi kehittää ja järjestää koulujen yhteydessä toimivien ravintoloidensa keittiöhenkilökunnalle kasvatusalan koulutusta, ja antaa ravintolapäälliköille perehdytykseen ohjeita, joissa käsiteltäisiin koulujen yhteydessä ja lasten parissa tapahtuvan työskentelyn ominaispiirteitä.

## 8 Pohdinta

Fazer Amican ravintolapäälliköt pyrkivät noudattamaan terveellisuuden kriteeriä välipalojen valmistuksessa ja hankkimisessa. Vaikuttaa silti kohtuulliselta, että heidän suhtautumisensa terveellisyyteen oli joustavaa ja salli oppilaiden välipalatarjoiluun myös joitakin suolaisia tai makeita herkkuja tai esimerkiksi normaalisuolaista leipää. Merkittävämpää on varmasti se, että pääosa välipaloista on terveellisiä sekä hyviä ruokatottumuksia tukevia ja opettavia. Lisäksi olisi tärkeää muistaa, että koululounaan säännöllinen syöminen on yhteydessä terveellisten välipalojen syömiseen, ja siksi koululounaan suosion lisääminen edistäisi myös suositusten mukaisten välipalojen myyntiä. Välipalatarjoilu voi olla kouluissa toteutettavan koululounaan hyvä kumppani.

Fazer Amica kouluruokailun yksityisenä palvelujen tuottajana toteuttaa julkisellakin sektorilla oman organisaationsa missiota, visiota ja arvoja. Se luo myös jatkuvasti yrityskuvaansa. Henkilöstö on sitoutunut koulun opetussuunnitelmaan, se on osa koulu- ja kasvatusyhteisöä, mutta se toimii myös yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Lasten parissa työskentely poikkeaa aikuisten asiakkaiden palvelemisesta, mutta molemmissa tapauksissa henkilöstö on ammattilainen, joka vastaa vuorovaikutuksen ja palvelun kokonaisuudesta. Koulun ruokapalveluhenkilöstön suhteeseen muuhun kouluyhteisöön voidaankin asettaa ihanteita. Keittiöhenkilökunta nähdään tällöin merkittävässä roolissa kasvattajana, aikuisen mallina ja ohjaajana, sekä ottamassa osaa esimerkiksi opetussuunnitelman laatimiseen ja keittiöhenkilökunnalle suunnattuihin kasvatusalan opintoihin. Myös hyvää ja tiivistä yhteistyötä sekä koulun opettajien, oppilaiden että heidän vanhempien kanssa korostetaan. Voisi olla myös aiheellista käyttää sanaa ruokapalveluhenkilöstö keittiöhenkilökunnan sijasta.

Opinnäytetyön ja aiempien tutkimusten perusteella vaikuttaa kuitenkin vielä siltä, että hyvät periaatteet eivät välttämättä ainakaan kokonaisuudessaan toteudu. Asiakaspalvelutilanne oli kuitenkin Fazer Amican ravintolapäälliköiden mielestä se hetki, jolloin oppilaisiin voidaan tutustua paremmin, ohjata heitä tai toteuttaa kasvatuksellista tehtävää, ja toisaalta iltapäiväkerhojen välipalatarjoilusta olivat vastuussa omat ohjaajat. Kaiken kaikkiaan ajan vähyys oli kolmen ravintolapäällikön mukaan rajoitteena oppilaiden ohjaamisessa ja kasvatuksessa. Väli-tunnitkin olivat melko lyhyitä.

Vaikka opinnäytetyössä tutkittujen koulujen Fazer Amican ravintolat ja välipalatarjoilut olivat monessa asiassa yhtenäisiä ja Fazer Amicalle ominaisia, koulukohtaiset erot toivat myös niihin persoonallisia piirteitä. Koulut olivat saattaneet asettaa rajoitteita välipalavalikoimaan tai oppilaiden ohjaamiseen ja toisaalta myös sallia makeisten, virvoitusjuomien ja jäätelöiden myymisen.

Tämä opinnäytetyö on tuonut haasteen sellaisille jatkotutkimuksille, jotka kehittäisivät hyviä malleja siihen, millaisilla erilaisilla tavoilla keittiöhenkilökunta voisi käytännössä toteuttaa kasvatuksellista tehtävää koululaisten parissa ja millaista järjestelmällistä kasvatusalan koulutusta Fazer Amica voisi heille järjestää. Lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää laajemmin koko keittiöhenkilökunnan eikä vain ravintolapäällikön suhtautumista kouluyhteisössä olemiseen ja sen suhdetta oppilaisiin, sekä toisaalta opettajien ja rehtorien suhdetta Fazer Amican keittiöhenkilökuntaan ja esimerkiksi sen osallistumista opetussuunnitelman tekemiseen koulu-ruokailun osalta. Fazer Amican ravintolapäälliköille peruskouluissa voitaisiin tehdä laajempi kyselytutkimus välipalatarjoilusta ja siitä, millaisia kehittämiskohteita ravintolapäälliköt siinä näkevät.



## Lähteet

- Aalberg, V. & Siimes, M. 1999. Lapsesta aikuiseksi: nuoren kypsyminen naiseksi tai mieheksi. Helsinki: Nemo.
- Argyle, M. 1999. Cooperation, the basis of sociability. London: Routledge.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Honkala, S. & Honkala, E. 2004. Koululaisten suun terveystottumukset vuosina 1984 - 2002. Teoksessa Kannas, L. (toim.) Koululaisten terveys ja terveyskäyttäytyminen muutoksessa. WHO-Koululaistutkimus 20 vuotta. Terveiden edistämisen tutkimuskeskuksen julkaisuja 2. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kalimo, E. & Vertio, H. 1987. Terveiden edistäminen. Ottawan asiakirja 1986. Muistio taustasta ja periaatteista 1985.
- Kara, R. 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset: ravinto ja liikunta tasapainoon. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Helsinki: Edita Prima.
- Kiesiläinen, L. 1998. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Tallinna: Arator.
- Lehtinen, I. & Lehtinen, T. 2007. Mikä mättää? Murrosiän muutokset kotona ja koulussa. Helsinki: Edita.
- Lehtonen, J. 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Lehtonen, J., Pesonen, H-L. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena - Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. 1. - 2. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja: laatuvaikuttajien koulutukseen. Helsinki: Opetushallitus.
- Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Ojala, K. 2004. Nuorten ruokatottumusten muutoksia 1986-2002. Teoksessa Kannas, L. (toim.) Koululaisten terveys ja terveyskäyttäytyminen muutoksessa 2004. WHO-Koululaistutkimus 20 vuotta. Terveiden edistämisen tutkimuskeskuksen julkaisuja 2. Jyväskylän yliopisto.
- Ojala, K., Vuori, M., Välimaa, R., Tynjälä, J., Villberg, J. & Kannas, L. 2006. Pojat nostavat painoja ja tytöt pudottavat niitä - WHO-Koululaistutkimuksen tuloksia. Teoksessa Karvonen, S. (toim.) 2006. Onko sukupuolella väliä? Hyvinvointi, terveys, tytöt ja pojat. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Ojala, K. & Välimaa, R. 2004. Nuorten paino, laihduttaminen ja painon kokeminen. Teoksessa Kannas, L. (toim.) Koululaisten terveys ja terveyskäyttäytyminen muutoksessa 2004. WHO-Koululaistutkimus 20 vuotta. Terveiden edistämisen tutkimuskeskuksen julkaisuja 2. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Rimpelä, M. 2002. Terveystta edistävä kouluyhteisö. Teoksessa Ala-Laurila, E-L., Krogius, H., Laakso, J., Pietikäinen, M. (toim.) & Terho, P. 2002. Kouluterveydenhuolto. Jyväskylä: Kustannus Oy Duodecim.

Vertio, H. 2003. Terveiden edistäminen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

#### Internet-lähteet

Allmänt. Björneborgs svenska samskola. Viitattu 12.1.2009.  
<http://www.bjss.fi/se/allmant/startsidan.html>

Esittely. 2006. Helsingin ranskalais-suomalainen koulu. Viitattu 12.1.2009.  
[http://kala.edu.hel.fi/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=58&Itemid=33](http://kala.edu.hel.fi/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=58&Itemid=33)

Esittely. 2006. Oulunkylän yhteiskoulu. Viitattu 12.1.2009.  
[http://www.oulunkylanyhteiskoulu.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=25&Itemid=39](http://www.oulunkylanyhteiskoulu.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=39)

Etusivu. 2006. Oulunkylän yhteiskoulu. Viitattu 12.1.2009.  
[http://www.oulunkylanyhteiskoulu.fi/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.oulunkylanyhteiskoulu.fi/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)

Fazer-konsernin vuosikertomus 2007. Menestystarinoita makuelämyksistä. Fazer. Viitattu 15.6.2008.  
[http://www.innoreader.com/reader/index.php?document=Fazer\\_FI](http://www.innoreader.com/reader/index.php?document=Fazer_FI)

Fazer Amica ja Eurokokit kertoivat koululaisille terveellisistä välipaloista. Uutisarkisto 8.11.2007. Fazer Amica Suomi. Tulostettu 10.6.2008.  
[http://www.fazergroup.com/templates/Fazer\\_News.aspx?id=66571&epslanguage=FI](http://www.fazergroup.com/templates/Fazer_News.aspx?id=66571&epslanguage=FI)

Fazer Amica tänään. Yritystieto. Fazer Amica Suomi. Tulostettu 10.6.2008.  
[http://www.fazergroup.com/templates/Fazer\\_CountryStartPage.aspx?id=96&epslanguage=FI](http://www.fazergroup.com/templates/Fazer_CountryStartPage.aspx?id=96&epslanguage=FI)

Fazer ja Nuorten Akatemia tarjoavat yhdessä Elämän Eväitä. Uutiset 4.5.2007. Fazer Group. Viitattu 19.6.2008.  
[http://www.fazergroup.com/templates/Fazer\\_News.aspx?id=51245&epslanguage=FI](http://www.fazergroup.com/templates/Fazer_News.aspx?id=51245&epslanguage=FI)

Garam, M., Garam, S. (toim.), Keso, T. (toim.), Kiviluoto, T., Koivisto, P., Kujala, J., Laivisto, E., Lappalainen, R., Lehtisalo, J. (toim.), Rauramo, U., Sandström, A., Solala, K., Toivonen, T., Pitkänen, P. 2008. Järkipalaa-käsikirja. Ideoita nuorten ruokailuympäristön kehittämiseen ja nuorten ravitsemuskasvatukseen. 2008. Leipätiedotus. Viitattu 15.12.2008.  
[http://www.jarkipalaa.fi/jarkipalaa\\_kasikirja/fi\\_FI/jarkipalaa\\_kasikirja/\\_files/80469661043523971/default/Jarkipalaa\\_kasikirja.pdf](http://www.jarkipalaa.fi/jarkipalaa_kasikirja/fi_FI/jarkipalaa_kasikirja/_files/80469661043523971/default/Jarkipalaa_kasikirja.pdf)

Health Behaviour in School-aged Children: WHO Collaborative Cross-National Study (HBSC)/WHO-Koululaistutkimus. Terveiden edistämisen tutkimuskeskus. Terveystieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Tulostettu 12.9.2008.  
<http://www.jyu.fi/liikunta/tervtiede/tervty/who.htm>

Health behaviours 2008. Chapter 2, section 3. Inequalities in young people's health. HBSC international report from the 2005/2006 survey. WHO. Viitattu 4.10.2008.  
[http://www.euro.who.int/Document/E91416\\_Ch2\\_3.pdf](http://www.euro.who.int/Document/E91416_Ch2_3.pdf)

Historiaa. 2006. Oulunkylän yhteiskoulu. Viitattu 12.1.2009.  
[http://www.oulunkylanyhteiskoulu.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=47&Itemid=63](http://www.oulunkylanyhteiskoulu.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=47&Itemid=63)

Historia. Björneborgs svenska samskola. Tulostettu 10.2. 2009.  
<http://www.bjss.fi/se/allmant/historia.html>

Historia. Helsingin Rudolf Steiner -koulu. Viitattu 12.1.2009.  
<http://rudolfsteinerkoulu.fi/historia/>

Hoppu, U., Kujala, J., Lehtisalo, J., Tapanainen, H. & Pietinen, P. (toim.) 2008. Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi. Lähtötilanne ja lukuvuonna 2007-2008 toteutetun interventiotutkimuksen tulokset. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B30/2008. Helsinki: Kansanterveyslaitos. Viitattu 10.12.2008.

[http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2008/2008b30.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2008/2008b30.pdf)

Infopaketti kouluterveyskyselystä 2007. Stakes. Viitattu 4.10.2008.

[http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/7DC09176-9353-4E6B-B69C-703BCB844DD3/0/kt\\_info2007.pdf](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/7DC09176-9353-4E6B-B69C-703BCB844DD3/0/kt_info2007.pdf)

Järkipalaa-tutkimus- ja pilottihankkeet. 2008. Sitra. Tulostettu 10.9.2008.

[http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/era/hankkeet\\_era/jarkipalaa/jarkipalaa.htm](http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/era/hankkeet_era/jarkipalaa/jarkipalaa.htm)

Karumo, M. 2008. Kouluruokailun suunnittelusta on tullut senttipeliä. Helsingin Sanomat 5.9.2008. Viitattu 28.11.2008.

<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Kouluruokailun+suunnittelusta++on+tullut+senttipeli%C3%A4/HS20080905SI3KA01j05?useToken=true>

Kasviksia koululaisten välipaloihin. 2007. Helsingin Sanomat 17.9.2007. Viitattu 28.11.2008.

<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Kasviksia++koululaisten++v%C3%A4lipaloihin/HS20070917SI1TL0150c?useToken=true>

Konsernirakenne. Fazer Group. Viitattu 4.10.2008.

[http://www.fazergroup.com/templates/Fazer\\_InformationWide.aspx?id=1734&epslanguage=FI](http://www.fazergroup.com/templates/Fazer_InformationWide.aspx?id=1734&epslanguage=FI)

Kortelainen, H. & Tikkanen, I. 2008. Sitran rahoitusta Stadian Kouluruokailuhankkeelle. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Tulostettu 10.9.2008.

<http://www.stadia.fi/palvelut/yritysp/tk/kouluruokailu.asp>

Koululaisten ruokarytmi ja välipalat kuntoon. Kotimaiset Kasvikset ry. Tulostettu 12.1.2009.

<http://www.kasvikset.fi/WebRoot/1033640/Page.aspx?id=1053063>

Koulun historiaa. 2006. Helsingin ranskalais-suomalainen koulu. Viitattu 12.1.2009.

[http://kala.edu.hel.fi/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=59&Itemid=162](http://kala.edu.hel.fi/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=59&Itemid=162)

Kouluruokailusuositus 2008. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Tulostettu 20.5.2008.

[http://www.mmm.fi/attachments/5fDbYiFr/5wYoueInf/Files/CurrentFile/Kouluruokailu\\_2008\\_kevyt\\_nettiin.pdf](http://www.mmm.fi/attachments/5fDbYiFr/5wYoueInf/Files/CurrentFile/Kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf)

Lasten ja nuorten terveyden edistämisen hanke. 2008. Sitra. Tulostettu 10.9.2008.

[http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/era/hankkeet\\_era/ERA\\_lasten\\_terveyden\\_edistamisen\\_hanke/lasten\\_terveyden\\_edistaminen.htm](http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/era/hankkeet_era/ERA_lasten_terveyden_edistamisen_hanke/lasten_terveyden_edistaminen.htm)

Lintukangas, S. Ruokapalveluhenkilöstön valmennuskoulutusta. Viitattu 4.1.2009.

<http://www.seijalintukangas.net/koulutukset.php>

Luopa, P., Pietikäinen, M. & Jokela, J. 2008. Kouluterveyskysely 1998 - 2007 - Nuorten hyvinvoinnin kehitys ja alueelliset erot. Stakesin raportteja 23/2008. Viitattu 1.9.2008.

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R23-2008-VERKKO.pdf>

Mikael. Fazer Amica. Viitattu 23.2.2009.

[http://www.fazergroup.com/templates/Fazer\\_Menu.aspx?id=99067&epslanguage=FI](http://www.fazergroup.com/templates/Fazer_Menu.aspx?id=99067&epslanguage=FI)

Monipuolinen ateria tarjolla päivittäin. 2008. Opetusvirasto. Helsingin kaupunki. Viitattu 15.7.2008.

[http://www.hel.fi/wps/portal/Opetusvirasto/Artikkeli?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/opev/fi/Opilaan+etuudet/Kouluruokailu](http://www.hel.fi/wps/portal/Opetusvirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/opev/fi/Opilaan+etuudet/Kouluruokailu)

Pedagogiikka. Helsingin Rudolf Steiner -koulu. Viitattu 12.1.2009.  
<http://rudolfsteinerkoulu.fi/pedagogiikka/>

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Opetushallitus. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy. Viitattu 17.12.2008. [http://www.oph.fi/ops/perusopetus/pops\\_web.pdf](http://www.oph.fi/ops/perusopetus/pops_web.pdf)

Perusopetuslaki 21.8.1998/628. Finlex. Viitattu 16.8.2008.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Pietikäinen, M. 2006. Virtaa kouluyhteisöstä - Kouluterveyskyselyn pääkaupunkiseudun tulokset. Viitattu 4.9.2008.

[http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/FD686BB5-F0C8-4CBD-BFB1-F2AEE7AA2F1/0/P%C3%A4%C3%A4kaupunkiseudun\\_tulosten\\_julkistamistilaisuus\\_280906.ppt#24](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/FD686BB5-F0C8-4CBD-BFB1-F2AEE7AA2F1/0/P%C3%A4%C3%A4kaupunkiseudun_tulosten_julkistamistilaisuus_280906.ppt#24)

Pietikäinen, M., Prättälä, R. & Raulio, S. ja joukkoruokailutyöryhmä 2007. Suomalaisnuorten kouluaiikainen ateriointi. Ruokapalveluiden seurantaraportti 2. Kansanterveyslaitos & Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B26/2007. Viitattu 4.9.2008.

[http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2007/2007b26.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2007/2007b26.pdf)

Rajamäki, T. 2007 Vanhempien valinnat keittiössä paras keino lasten hoikistumiseen. Helsingin Sanomat 10.2.2007. Viitattu 28.11.2008.

<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Vanhempien+valinnat+keitti%C3%B6ss%C3%A4+paras+keino+lasten+hoikistumiseen/HS20070210SI2Y001j8x?useToken=true>

Ravintola Mikael. Viitattu 16.2.2009. <http://www.mikaelsgarden.fi/fi/restaurangen.html>

Räsänen, M. 2005. Kouluterveyskyselyn tuoreimmat trendit. Tiedosta hyvinvointia.

Kouluruokailu ja välipalat - mistä virtaa koulupäivään? Viitattu 13.9.2008.

[http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/B4AC360D-27D7-4A5E-8E45-546D63638E30/0/kouluruokailu\\_ja\\_valipalat.pdf](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/B4AC360D-27D7-4A5E-8E45-546D63638E30/0/kouluruokailu_ja_valipalat.pdf)

Seuri, V. 2007. Oppilaat kaipaavat lisää rauhaa kiireiseen kouluruokailuun. Helsingin Sanomat 13.9.2007. Viitattu 28.11.2008.

<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Oppilaat+kaipaavat+lis%C3%A4%C3%A4rauhaa+kiireiseen+kouluruokailuun/HS20070913SI3KA01qq4?useToken=true>

Terveellinen ja monipuolinen kouluateria auttaa jaksamaan. Uutisarkisto 9.10.2008. Fazer Amica Suomi. Viitattu 10.10.2008.

[http://www.fazergroup.com/templates/Fazer\\_News.aspx?id=89973&epslanguage=FI](http://www.fazergroup.com/templates/Fazer_News.aspx?id=89973&epslanguage=FI)

Toiminta-ajatus ja arvot. 2006. Helsingin ranskalais-suomalainen koulu. Viitattu 12.1.2009.

[http://kala.edu.hel.fi/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=50&Itemid=101](http://kala.edu.hel.fi/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=50&Itemid=101)

Toivanen-Visti, O. 2008. Cloetta Fazer jaetaan kahtia. Finfood 16.6.2008. Viitattu 18.7.2008.

<http://www.finfood.fi/finfood/finnfoo1.nsf/uutisetetusivulle/C0D5D480CC40F20CC225746A002C2797?opendocument>

#### Julkaisemattomat lähteet

Candykingin irtautuminen Fazerista alkaa helmikuussa. 2008. EPiFazer Intra. 22.1.2008. Tulostettu 18.7.2008.

[http://fazernet/templates/FazerIntra\\_News.aspx?id=171&newsID=11343](http://fazernet/templates/FazerIntra_News.aspx?id=171&newsID=11343)

Fazer Amica - makuelämyksiä 2008. Fazer Amican yritysesitys. EPiFazer Intra.

Honkanen, S. & Salmela, S-P. 2008. Välipalatarjoilumallin kehittäminen peruskoululle. Helsingin ammattikorkeakoulu.

Kestilä, P. 2008. Ravintolapäällikön haastattelu 10.11.2008.

Kurkaa, L. & Väisänen, H. 2007. Kouluruokailun kehittäminen Mustakiven ala-asteella: koulu-  
laisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajan ja keittiöhenkilökunnan näkemyk-  
siä. Helsingin ammattikorkeakoulu.

Luoma, M. 2008. Ravintolapäällikön haastattelu 18.11.2008.

Makkonen, J. 2008. Kouluruokailun kehittäminen Pikku Huopalahden ala-asteen koulussa: kou-  
lulaisten, vanhempien, opettajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. Helsingin ammattikor-  
keakoulu.

Rantamäki, J. 2008. Ravintolapäällikön haastattelu 13.11.2008.

Suomalainen, M. 2007. Kouluruokailun kehittäminen Itäkeskuksen peruskoulussa. Helsingin  
ammattikorkeakoulu.

Välipalakonsepti 2006. Fazer Amica.

Välipalakonseptin pilotointi 2007. Fazer Amica.

Ylä-Jussila, H. 2008. Ravintolapäällikön haastattelu 6.11.2008.

## Kuvat

Kuva 1: Oulunkylän yhteiskoulun ruokailutilaa .....	27
Kuva 2: Välipalatuotteita Oulunkylän yhteiskoulussa .....	29
Kuva 3: Välipalatuotteita vitriinissä Oulunkylän yhteiskoulussa.....	29
Kuva 4: Helsingin Rudolf Steiner -koulun ruokailutilaa .....	33
Kuva 5: Välipalatarjoilu iltapäiväkerholle Helsingin Rudolf Steiner -koulussa .....	34
Kuva 6: Välipalatarjoilu ja kioskiki Helsingin Rudolf Steiner -koulussa.....	34
Kuva 7: Ravintola Mikaelin ruokailutilaa (Ravintola Mikael) .....	39
Kuva 8: Helsingin ranskalais-suomalaisen koulun ruokailutilaa .....	43
Kuva 9: Kioskin välipalatuotteita Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa.....	44
Kuva 10: Välipalatarjoilua HJK:n kerholaisille Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa ...	45
Kuva 11: Välipalatarjoilua HJK:n kerholaisille Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa ...	45

## Taulukot

Taulukko 1: Stadian restonomien opinnäytetyöt kouluruokailuhankkeessa .....	14
Taulukko 2: Välipalatarjoilu .....	50

## Liitteet



## Teemahaastattelurunko

### LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

### TEEMAHAASTATTELU KOULURAVINTOLAPÄÄLLIKÖLLE

#### TAUSTATIEDOT

- A1. Haastattelupäivämäärä: \_\_\_\_\_  
A2. Koulu: \_\_\_\_\_  
A3. Haastateltavan nimi: \_\_\_\_\_

#### VÄLIPALATARJOILU

- B1. Milloin välipalatarjoilu on aloitettu koulussa?  
B2. Kenen/Keiden aloitteesta se aloitettiin? Miten se otettiin vastaan?  
B3. Mitkä ovat välipalatarjoilun tavoitteet ja merkitys keittiön näkökulmasta? (esim. asiakaspalvelu, terveyden edistäminen)  
B4. Kuinka välipalatarjoilua mainostetaan tai kuinka siitä tiedotetaan oppilaille?  
B5. Onko koulussa välipala-, virvoitus- tai makeisautomaatteja? Jos ei, onko ollut? Miten niihin suhtaudutaan?  
B6. Minkä ikäisten oppilaiden keskuudessa välipalatarjoilu on suosituinta?  
B7. Kuinka välipalatarjoilua on viime aikoina kehitetty tai miten sitä ollaan mahdollisesti kehittämässä? (esim. järjestely, aika ja paikka, välipalavalikoima, asiakaspalvelu) Mihin suuntaan siis pyritään mennä?  
B8. Voisitko kuvailla, mitkä ovat välipalatarjoilunne vahvuudet? Entä mitkä ovat puolet, joihin tulisi vielä kiinnittää enemmän huomiota?  
B9. Minkälaisia haasteita koulun eri-ikäisten oppilaiden ruokailu- ja välipalatottumuksissa on? Mihin suuntaan ruokailutottumukset ovat mielestäsi muuttuneet? Miten haasteisiin pyritään vastaamaan? (esim. asiakaspalvelussa tai välipaloissa)  
B10. Onnistuuko välipalatarjoilu mielestäsi edistämään oppilaiden terveyttä ja parantamaan heidän ruokailutottumuksiaan?

#### TARJOILUPROSESSI

- C1. Mihin kellon aikaan välipaloja tarjoillaan?  
C2. Kuinka pitkä aika välipalojen syömiseen on varattu? Onko aikaa muuteltu?  
C3. Miten ja mistä välipalat tarjoillaan? (esim. kahvilatyypillisesti, buffet, linjasto)  
C4. Missä oppilaat nauttivat välipaloja? (esim. kouluravintolassa)  
C5. Syövätkö opettajat välipaloja yhdessä oppilaiden kanssa? Miksi näin mielestäsi on?  
C6. Miten ruokailuympäristön viihtyisyyteen, kiireettömyyteen ja rauhallisuuteen on kiinnitetty huomiota?  
C7. Osallistuvatko oppilaat välipalatarjoilun suunnitteluun ja toteuttamiseen? Miten? (esim. käytännön järjestely, siistiminen, myyminen) Entä lounaalla? Miten siihen suhtaudutaan? (esim. hyvä ja tärkeä asia; ei kiinnostusta)

#### VÄLIPALATUOTTEET

- D1. Minkälaisia välipaloja on tarjolla?  
D2. Mitä välipaloja tehdään itse entä mitä hankitaan? Kuinka paljon tehdään suhteessa toisiinsa?  
D3. Kuinka paljon tai usein on tarjolla makeita välipalavaihtoehtoja ja herkkuja? Mitä? Entä kuinka paljon on hedelmiä ja vihanneksia? Minkälaisia?  
D4. Tarjoillaanko myös aamupalaa?  
D5. Kuinka valikoimaa muutellaan tai vaihdellaan? Onko välipalavalikoimaa muutettu tai kehitetty viime aikoina?

- D6. Millaisin kriteerein välipalatuotteet tehdään tai hankitaan? (esim. ravitsemus, kouluruokailusuositus)
- D7. Kuinka paljon on välipalavaihtoehtoja erityisruokavaliota noudattaville? (esim. ruokayliherkkyydet, keliakia, kasvisruokavaliot, uskonnolliset syyt)
- D8. Mitkä välipalat ovat olleet suosituimpia itse valmistetuista entä valmiista välipalatuotteista? Entä mitkä ovat vähemmän suosittuja? Kuinka suosittuja kasvikset ja herkut ovat?
- D9. Ovatko oppilaat esittäneet toiveita tai ehdotuksia koskien välipaloja? Mitä he toivovat välipaloiksi?
- D10. Miten tarjoilemienne välipalojen suosiota oppilaiden keskuudessa voitaisiin vielä lisätä?

#### HINNOITTELU JA MAKSAMINEN

- E1. Minkä hintaisia välipalat ovat?
- E2. Kuinka välipalat voi maksaa? Onko käytössä välipalakortteja?
- E3. Mikä on suosituin tapa maksaa? Miksi?
- E4. Onko välipalojen hintojen sopivuudesta tullut palautetta esim. vanhemmilta tai oppilailta? Jos on, minkälaista?
- E5. Osaisitko arvioida, kuinka paljon oppilas keskimäärin käyttää päivässä rahaa välipaloihin?

#### KEITTIÖHENKILÖKUNTA

- F1. Kuinka monta henkilöä kouluravintolassa työskentelee? Kuinka monta henkilöä työskentelee yhtä aikaa samassa vuorossa?
- F2. Mitkä ovat työntekijöiden toimenkuvat?
- F3. Esittäytyykö keittiöhenkilökunta uusille oppilaille? (esim. lukuvuoden alussa)
- F4. Ohjaako henkilökunta oppilaita ostamaan terveellisiä välipaloja? Miten?
- F5. Pyritäänkö niitä painottamaan henkilökunnalle? (esim. perehdytyksessä)

#### ASIAKASPALVELU

- G1. Kuinka usein oppilaiden toiveita ja asiakastyytyväisyyttä kysellään? Miten ja mitä selvitetään? Kuinka hyvin toiveisiin vastataan?
- G2. Kyselläänkö välipaloista palautetta tai toiveita? Kuinka hyvin toiveisiin vastataan?
- G3. Miten oppilaat voivat antaa palautetta tai esittää toiveitaan?
- G4. Antavatko oppilaat oma-aloitteisesti palautetta?
- G5. Voisiko palaute- ja kyselyjärjestelmää mielestäsi jotenkin parantaa?
- G6. Minkälaiseen hyvään vuorovaikutukseen keittiöhenkilökunnan tulisi mielestäsi pyrkiä? Painotetaanko sitä henkilökunnalle?
- G7. Saako keittiöhenkilökunta palautetta asiakaspalvelustaan? (esim. ystävällisyydestä, kohteliaisuudesta) Jos saa, minkälaista? Mistä sellainen palaute saattaisi johtua?
- G8. Minkälaisena pidät yläkoululaisten ja henkilöstön välejä? (esim. läheiset, etäiset, kunnioittavat; jutellaan paljon/vähän, oppilaat jakavat arkipäivän asioita)
- G9. Minkälaista on mielestäsi tehdä asiakaspalvelua yläkoululaisten/nuorten/murrosikäisten parissa? (esim. haasteet, ilonaiheet, käyttäytyvätkö oppilaat hyvin) Mitä tulee ottaa huomioon?
- G10. Miten hyvin keittiöhenkilökunta mielestäsi toteuttaa koulun ja kouluruokailun tapakasvatuksellisia tavoitteita ja koulun toiminta-ajatusta? Onko niitä helppo toteuttaa, löytyykö aikaa?

#### YHTEISTYÖ SIDOSRYHMIEN eli mm. oppilaiden, vanhempien, rehtorin & opettajien ja koulu-terveydenhoitajan VÄLILLÄ

- H1. Osallistuuko keittiöhenkilökunta vanhempainiltoihin? Jos osallistuu, miten? Mitä siellä keskustellaan?

- H2. Esittävätkö vanhemmat tai kouluterveydenhoitaja toiveita tai antavatko palautetta kouluruokailuun ja välipalatarjoiluun liittyen? Minkälaisia toiveita? Minkälaista palautetta?
- H3. Onko koulussa ruokala- tai asiakastoimikunta, joka osallistuisi suunnittelemaan ja kehittämään koulu- ja välipalaruokailua? Keitä siihen kuuluu? (oppilaat, vanhemmat, opettajat, keittiöhenkilökunta, rehtori/vararehtori, kouluterveydenhoitaja ym.) (esim. tehtävänä on kehittää ruokalan viihtyisyyttä ja toiminnallisuutta sekä välittää toiveita ja ajatuksia oppilaiden ja henkilökunnan välillä) Mistä siellä keskustellaan?
- H4. Onko keittiöhenkilökunta osallistunut opetussuunnitelman tekemiseen?
- H5. Tiedotetaanko vanhemmille välipalatarjoilusta? Käydäänkö keskustelua koulu- ja kotiruokailun yhteyksistä?
- H6. Tehdäänkö muunlaista suunnittelu- tai kehittämisyhteistyötä? (esim. kehityskeskustelut, vuorovaikutus kodin ja koulun sekä kouluterveydenhoitajan kanssa, onko sovittu yhteisistä päämääristä, tavoitteista ja toimintatavoista)
- H7. Jos oppilaalla havaitaan ongelmia ruokailutottumuksissa tai muussa asiassa (esim. käytöksessä), etsitäänkö siihen ratkaisua aikuisten välisellä yhteistyöllä?
- H8. Miten yhteistyötä tehdään tai voitaisiin tehdä parhaiten vanhempien kanssa? (esim. internettiedotteet tai -foorumit, vanhempainillat, kirjeet tai lappuset oppilaiden mukana)
- H9. Miksi yhteistyötä olisi mielestäsi arvokasta tehdä?
- H10. Kuinka hyvin yhteistyöllä mielestäsi pystytään vaikuttamaan tai voitaisiin vaikuttaa oppilaiden terveyteen myönteisesti?
- H11. Kuinka yhteistyötä voitaisiin tehdä vielä paremmin/tiiviimmin?
- H12. Ovatko sidosryhmät aktiivisia ottamaan keittiöhenkilökunnan mukaan päätöksentekoon ja välittämään yhteisiä tavoitteita? Ovatko he kiinnostuneita kouluruokalan toiminnasta?
- H13. Miten kiinnostunut luulet keittiöhenkilökunnan olevan tekemään yhteistyötä ja edistämään oppilaiden hyvinvointia?

Välipalatuotteet ravintola Breikissä Oulunkylän yhteiskoulussa

ruisvoileipä	0,55 €
croissant	0,70 €
sämpylä	1,05 €
porkkanapiirakka	0,65 €
hedelmät	0,50 - 0,80 €
täysmehu	1,10 €
granini nektariinit 2dl	1,10 €
5-hed. nektariini 2,5 dl	1,10 €
maitokaakaojuoma	2,20 €
marjakeitto	1,10 €
Risifrutti	1,60 €
jogurtti	0,60 €
vanukas	0,60 €
rahkavälipala	1,10 €
banaanilastut	0,80 €
jogurttirusinat	1,10 €

Välipalatarjoilu ravintola Mikaelissa Björneborgs svenska samskolassa

Viikko 9, v. 2009

Maanantai:  
mannapuuro  
mehukeitto  
leipä  
maito

Tiistai:  
mehevä mustikkajuoma  
tomaatti  
leipä  
maito

Keskiviikko:  
suklaakiisseli  
omena  
leipä  
maito

Torstai:  
leikkele  
porkkana  
leipä  
maito

Perjantai:  
tonnikalapizza  
leipä  
maito

(Lähde: Mikael.)

HJK:n kerholaisten välipaloja Helsingin ranskalais-suomalaisessa koulussa

Viikot 37 ja 45, v. 2009

Maanantai:

murot ja marjasoppa  
ruisleipä, levite ja leikkeleet  
juomat  
hedelmä

Tiistai:

hedelmäslaatti  
kokojyväleipä, levite ja leikkeleet  
juomat  
tomaattilohkot

Keskiviikko:

suklaakiisseli  
täysjyväleipä, levite ja leikkeleet  
juomat  
kurkkutanko

Torstai:

marjajogurtti  
ruisleipä, levite ja leikkeleet  
juomat  
paprikasuikale

Perjantai:

croissant  
leipä, levite ja leikkeleet  
juomat  
melonipala